الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة منتوري – قسنطينة -
كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية

عنوان الأطروحة:

الانعكسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8×3)

دراســـة ميدانيـــة بمركـــب المواد البلاستيكيـــة بسكيكـــدة.

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس
فرع : علم نفس العمل والتنظيم

من إعداد:
لعريط بشير

تحت إشراف :
أ.د لوكيا الهاشمي

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د عبدوني عبد الحميد	رئيساً	جامعة باتنة
أ.د لوكيا الهاشمي	مشرفًا ومقرراً	جامعة قسنطينة
د. العايب رابــح	عضواً	جامعة منتوري
د.بوياية محمد الطاهر	عضواً	جامعة عنابة
د. بوخدير عمار	عضوا	جامعة عنابة

السنة الجامعية **2006 – 2007**

الإهداء :

إلى التي أنارت درب حياتي ..

ورحلت قبل أن تسعد...

روح والدتي رحمة الله عليها.

كلمة شكر:

أتقدم بأسمى معاني الشكر إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا البحث العلمي .

وأول من يذكر في هذا الصدد الأستاذ الدكتور الهاشمي لوكيا الذي هيأ لي المناخ العلمي النفسي والمادي لإتمام هذا العمل.

ولا يسعني هنا إلا أن أسجل بامتنان تشجيعات أساتذتي الدكاترة الأفاضل : مزيان محمد، مباركي بوحفص من جامعة وهران، رابح العايب من جامعة قسنطينة، إضافة إلى زملائي الأساتذة : محمد الطاهر بوياية، عمار بوخدير ورمضان كربوش من جامعة عنابة.

كما لايفوتني أن أقدم شكري الذي لا حدود له إلى الطالب عقاد مصطفى الذي كان له الفضل الأكبر في إخراج هذا البحث.

فهرس الموضوعات:

فهرس الجداول:

1 - الدراسات السابقة:

هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع الانعكاسات النفسية لنظام العمل بالمناوبة، ويمكن الإشارة إلى أن الدراسات العربية تكاد تكون منعدمة، لهذا كانت الغربية منها هي الطاغية على عنصر الدراسات السابقة لبحـثنا هذا.

لقد ركز الباحث في هذا الصدد على الدراسات التي تناولت المعاش النفسي لعمال المناوبة، الذي يعبر بدرجة أكبر على كل من الاكتئاب، القلق والضغط النفسي، ونشير هنا إلى أن كل هذه المفاهيم لها علاقة تفاعلية بالنظر إلى مجموعة الأعراض التي تشترك فيها.

1-1: الدراسات التي تناولت موضوع نظام العمل بالمناوبة، وعلاقته بالأعراض الاكتئابية:

أ. دراسة "موريس" و"مونتال" 1965:

قام "موريس" و"مونتال" بدراسة أثر نظام العمل بالمناوبة على العامل، وخرج بنتيجة مفادها أن العمل بالليل مغاير لفيزيونومية جسم العامل العادية وأن الليل أحسن وقت للراحة .

لقد أشرفا "موريس" و"مونتال" على عدد من الدراسات الأخرى في بعض المؤسسات الصناعية لثلاث دول اسكندنافية هي السويد، النرويج والدانمارك واستمرت لست سنوات وكان من نتائجها ما يلي:(1)

- في مجموعة المنابة (3 X 8) ينام 40 % من أفراد العينة أقل من خمس (05) ساعات في اليوم و 36 % ينامون من (6 إلى 7) ساعات يوميا، و 64 % منهم ينامون من (7 إلى 8) ساعات في اليوم.

- تتراوح فترة نوم العمال العاديون بين (7 و 8 ساعات) في اليوم.

- إن 41 % من أفراد مجموعة المناوبة (2 X 8) ينامون من (6 إلى 7 ساعات) يوميا أما 25 % فينامون أكثر من 8 ساعات في اليوم.

- 12 % من عمال اليوم العادي يعانون من قلة النوم رغم توافر عامل الظروف المنزلية اللائقة.

- 18 % من العمال اليوم العادي يعانون من قلة النوم ويعيشون في ظروف منزلية سيئة.

- 75 % من عمال المناوبة (2 X 8) يعانون من قلة النوم ويعيشون في ظروف منزلية سيئة.

- 15 % من العمال المناوبين (2 X 8) يعانون من قلة النوم رغم توفر عامل الظروف المنزلية الجيدة، عمال المناوبة (3 X 8) فقلة النوم عندهم كبيرة ومنتشرة بكثرة تصل إلى نسبة 97 % في ظروف منزلية سيئة و54 % ممن يعيشون في ظروف منزلية جيدة.(2)

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها فإن عمال المناوبة يعانون من قلة النوم

- هناك دراسة أخرى قام بها " **موريس ومونتال**" تناولت أثر العمل بالمناوبة على اضطرابات الجهاز الهضمي والاضطرابات النفسية على مجموعة من العمال وكان من نتائجها:

---

1 - Maurice (M) et Mantelle (c): Enquête psychologique sur le travail en équipe successive, université de paris 1965, p: 59

2 - Ibid, p: 60.

- ارتفاع نسبة العمال المصابين بالاضطرابات على مستوى الجهاز الهضمي تبعا لفترات المناوبة (2 X 8) 37 %، أما في العمل بنظام المناوبة (3 X 8) فبلغت 44 %.

- إن الاضطرابات النفسية تتزايد أعراضها لدى عمال المناوبة الذين انتهجوا هذا النظام منذ أربع سنوات، وتقل لدى العمال الذين عملوا في إطار نظام العمل بالمناوبة من 05 إلى 15 سنة وذلك يرجع أساسا إلى التكيف مع ذلك النظام[3].

من الملاحظ على نتائج هذه الدراسة أنها تؤكد على أن نظام العمل بالمناوبة يسهم في ظهور الاضطرابات الهضمية، إضافة إلى بعض المظاهر النفسية السيئة الأخرى التي لم تحددها هاته الدراسة والتي يمكننا اعتبارها كأعراض للاكتئاب، فهذا الأخير غالبا ما يتضمن مشكلة الاضطرابات الهضمية الناتجة عن عوامل مختلفة ومتداخلة قد تكون ناتجة أساسا عن عوامل تنظيمية كما هو الحال بالنسبة لنظام العمل بالمناوبة (3 X 8).

ب. دراسة " كولكهاون" وآخرون 1968:

تتمحور النتيجة العامة التي توصل إليها " **كولكهاون** " وزملائه في كون نظام العمل بالمناوبة يؤدي إلى اضطرابات بيولوجية وفسيولوجية متمركزة حول كل من صعوبة النوم، الاضطرابات الهضمية والخلل على مستوى وظائف المخ، ومن الأدلة المهمة التي تلعبها العوامل السلوكية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة والتي لها علاقة بالاضطرابات السابقة ما يلي:

- النوم من أربع إلى ست ساعات يوميا.
- عدم تناول الإفطار يوميا.
- التدخين.
- الاستهلاك المفرط للشاي والكافيين.
- عدم الانتظام في أداء التمارين الرياضية. [4]

---

3 - Idem, p: 161.

4 - Colquhoun (W. P) all: Experimental studies of shift work II stabilized 8 –hour shift system, Ergonomics, 1968. p: 549.

لقد كشف هذا البحث عن التأثير الذي تتركه هذه الممارسات على الصحة العامة للفرد. من الواضح وبنظرة سريعة على المتغيرات التي ارتبطت بالصحة، أن جميعها تقريبا عوامل تتعلق بالسلوك الفردي أو الاجتماعي للعامل، بما في ذلك اتجاهاته الصحية وقدراته على معالجة الضغوط المرتبطة بذلك النظام من العمل (3 X 8).

بنظرة متأنية إلى الأعراض السابقة التي يفرزها ذلك النظام من العمل، فمن البديهي القول بأنها اضطرابات نفسية وجسمية من حيث هي نتائج للاختلال العضوي، وأن الاختلال العضوي بدوره نتاج لعوامل نفسية، وممارسات سلوكية يومية خاطئة يفرزها التغير الدوري للعمل وطول زمن نوباته. فالعامل نجده دوما يسعى إلى تحقيق التكيف مع ذلك النظام من العمل بأساليب قد تكون خاطئة، وعندما يدرك ذلك فإنه غالبا ما تنتابه مشاعر الحزن، التشاؤم، الإحباط، عدم الثقة في النفس والتي تعتبر في النهاية من أعراض الاكتئاب.

ج- دراسة "رايان" 1980:

ركزت هاته الدراسة على قياس التعب الناتج عن العمل المتواصل ومقارنة مفعول بعض الوظائف العصبية في أيام الراحة بنتائج قياس التعب بعد القيام بالعمل. تم التوصل إلى تسجيل بعض الاضطرابات كالتأخر في استجابة انقباض أصبع الإبهام وارتفاع في حركة الاهتزاز في حالة الوقوف، قلة تآزر العينين واليدين، وسوء التكيف البصري ونقص في سرعة الحسابات الذهنية، إضافة إلى ذلك تم الكشف عن نقص في القدرة على التفريق بين بعض الإحساسات السمعية وفقدان فعالية العمليات المشتركة بسبب العــمل المتواصل لفترة طويلة من الزمن (ثمان ساعات عمل متتالية) [5].

إن نتائج هذه الدراسة تتفق مع نتائج الدراسة السابقة من حيث المحتوى، فمن خلالها تبن أن التعب لدى عمال المناوبة والذي نعتبره كعرض من أعراض الاكتئاب سببه ذلك النظام من

---

5 - Etienne (G): précis d'ergonomie, traduit par Javel (A), E O, Paris' 1983. pp: 219. 220.

العمل الذي يستوجب العمل المتواصل لفترة طويلة من الزمن، إضافة إلى التغير الدوري لتلك الفترة. ومن هنا فالتكيف مع ذلك النظام يصبح ضرورة، ولكن وفق إستراتيجية تهدف إلى التقليل من التعب حتى لا يفرز مشاكل أخرى تخص مختلف جوانب الحياة.

د - دراسة " ماكاي"1980 :

أكدت نتائج هذه الدراسة على وجود فروقات دالة إحصائيا بين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة والعمال الذين يعملون وفق نظام اليوم العادي تتجلى فيما يلي:

بالنسبة للذين يعملون وفق نظام (8X3):

- الإحساس بالفشل
- الانطواء على الذات.
- فقدان الثقة بالنفس.
- تقدير الذات السيئ.
- العدوانية.
- البكاء.
- الانشغال.
- الخوف من المستقبل.
- صعوبة اتخاذ القرارات الحاسمة.
- الشك.
- اللوم المستمر للذات.
- الشعور بالندم. [6]

بالنسبة للذين يعملون وفق نظام اليوم العادي:

- الانبساط.

---

[6] - Mackay (C/J): the measurement of mood and psychobiological activity using self-report technique, in martin and all. Techniques in psychophysiology, wiley 1980. p. p: 510. 511.

- ثقة معقولة بالنفس.
- ارتفاع مستوى تقدير الذات.
- الاتزان الانفعالي.
- الهدوء والتفاؤل.
- نوع من السهولة في اتخاذ القرارات الحاسمة.
- نظرة سوية للذات.[7]

إن الأعراض التي كشفتها هاته الدراسة والناتجة عن نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) تشكل في مجملها أعراض اكتئابية مهمة، يمكن الاعتماد عليها في قياس الاستجابة الاكتئابية كما هو الحال بالنسبة لبحثنا الحالي في جانب من جوانبه.

هـــ - دراسة " فولكـــارد" وآخرون1985 .

من بين النتائج المتمخضة عن هذه الدراسة أن عمال المناوبة يشتكون من سرعة التعب والإرهاق وضعف الطاقة اللازمة لأداء العمل وآلام الظهر، إضافة إلى بعض مؤشرات اضطراب النوم وخاصة منها صعوبة الاستيقاظ في كل فترات النوم، كما أن قلة التركيز واضحة وبشكل ملموس على أداء العمال.[8]

إن نتائج هذه الدراسة تتفق إلى حد بعيد مع أعراض الاكتئاب العضوية التي تعتبر من أكثر الأعراض شيوعا وأكثرها خداعا، فعادة ما يصبح الاكتئاب مقنعا مستترا في شكل الشكاوي الدالة على سرعة التعب والإرهاق وضعف الطاقة والآلام المختلفة في أنحاء الجسم دون أن تكون هناك أسباب عضوية واضحة تبرر ذلك، ومن الشكاوي الجسمية المميزة للاكتئاب اضطراب

---

7 - Idem, P : 514.
8 - Folkard (S) and all: Chronobiology and shift work, current issues and trends, chronobiologia, 12, 1985. p p: 48. 49.

النوم ومنها أيضا اضطرابات الشهية، كفقدان الشهية وعدم التلذذ بالطعام وفقدان الوزن، ومنها أيضا الشكوى من الصداع وآلام المعدة إضافة إلى فقدان الرغبة الجنسية والعزوف عنها. (9)

من الواضح أن دراسة "**فولكارد**" وزملاؤه ألقت الضوء على مجموعة من الأعراض الاكتئابية المنتشرة لدى عمال المناوبة الخاصة بالجانب الجسدي، غير أنها لم تشر إلى الانعكاسات النفسية والسلوكية التي قد تنجم عن تلك الأعراض، وكيف يتعامل معها العمال، وما هي الآليات الكفيلة بتحقيق تعايش سلمي مع الإفرازات الجسدية، النفسية والسلوكية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة.

بالرغم من ذلك فإن نتائج تلك الدراسة لها أهميتها فيما يخص قياس الاكتئاب في بحثنا هذا ومعرفة أعراضه الخاصة بالجانب الجسدي والأكثر انتشارا بين عمال المناوبة (3 X 8).

و - دراسة " كامبال ": و"دوسون" 1990.

أجرى "**كامبال**" و"**دوسون**" بحث على عينة من العمال الخاضعين لنظام العمل بالمناوبة (3 X 8) بغية الكشف عن مجموعة العوامل التي تعيق الفرد على الأداء الفعال. ومن النتائج المتوصل إليها والتي لها علاقة بالأعراض الاكتئابية ما يلي:

- نسبة كبيرة من العينة (69 %) تعاني من صعوبة النوم والسبب الأساسي في ذلك راجع حسب آراء العمال إلى طبيعة نظام العمل الذي ينتهجونه خاصة فيما يتعلق بفترة الراحة المخصصة بين النوبات الثلاث، فهي في نظرهم غير كافية لمباشرة حياة طبيعية، وذلك يتجلى بوضوح في فترة النوم الصباحية والمسائية. إن ذلك يؤكد أن نظام العمل بالمناوبة مغاير لفيزيولوجية الإنسان.

---

[9] - إبراهيم عبد الستار: الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة، 1989. ص: 24،23

- نسبة 81 % من عينة البحث التي شملتها الدراسة تعاني من التعب بنوعيه النفسي والجسدي خاصة أثناء العمل في النوبة الليلية وفي ظروف غير طبيعية كالإضاءة ونقص التهوية، مما ينعكس سلبا على صحة العمال ومن ثمة على الأداء، إن هاته الوضعية تعجل بظهور بعض الأعراض كالتوتر الانفعالي، الانشغال، الإحباط والقلق. ولتجاوز هاته الوضعية يلجأ عمال المناوبة إلى الإفراط في استهلاك المنبهات من أجل الحصول على الطاقة اللازمة للاستمرار في العمل حسب آرائهم. [10]

إن الاستمرار في هاته الوضعية غالبا ما يؤدي إلى ظهور الاكتئاب[11].

ي - دراسة "كولودوري" وآخرون 1990:

تمحورت الدراسة حول الكشف عن الإفرازات النفس – فيزيولوجية للعمل في الوردية الليلية، وكان من أهم النتائج المتوصل إليها والتي لها علاقة مباشرة بالاكتئاب ما يلي:

- إن النشاط العام للعامل في الوردية الليلية يتميز بالضعف والخمول الذي يصاحبه نوع من الصعوبة في أداء المهام في مختلف المجالات.

- العامل أثناء فترة الاسترجاع غالبا ما يكون كثير الشكوى من آلام عضوية، والحال نفسه أثناء العمل في النوبات المختلفة، وهذا ناتج بدرجة أكبر عن التعب والإرهاق الذي يسببه ضعف مخزون الطاقة الناتج عن العمل وفق نظام بالمناوبة (3 x 8).

- نسبة 91 % من العينة التي شملتها الدراسة تعاني من اضطرابات النوم وخاصة فيما يتعلق بصعوبة الاستيقاظ.

- نسبة 86 % من العينة تشعر بالتعب والإرهاق حتى خارج أوقات العمل.

- نسبة 77 % من أفراد العينة عبرت عن ضعف الرغبة الجنسية لديها.

- نسبة 65 % من أفراد العينة تعاني من التشاؤم من المستقبل. [12]

---

10 - Kampbell (S. S). Dauson (D): Enhacement of nightime alertness and performance with bright ambient light, physiol. Behav, 48. 1990. pp: 318. 319.

11 - Idem, P: 320

(12)- Colodoré (M) et Foret (G): Psycho physiological effects of early morning bright light exposure in adults. Psychoneuroendocrinology. N: 15, 1990. pp: 196, 197.

- لقد عبرت نسبة 93 % من العينة التي شملها البحث أنها تلجأ إلى المنومات بشكل منتظم عند انتهاء فترات العمل وحتى أثناء فترة الراحة بالإضافة إلى استهلاك المنشطات المختلفة أثناء أداء المهام والواجبات المرتبطة بالعمل بالمناوبة أو بالحياة الاجتماعية للعامل[13].

بناءً على نتائج هذه الدراسة يتضح أن العمال بالمناوبة يعانون من مشاكل نفسية فيزيولوجية أهمها سوء استخدام المنبهات والمهدئات اللازمة لضمان الحصول على حياة طبيعية حسب آرائهم، وغياب إستراتيجية تنظيمية للتعامل مع الأعراض التي توصلت الدراسة إلى الكشف عنها والتي تعتبر من أعراض الاكتئاب. فمثلا اضطرابات النوم تنشأ انطلاقا من عوامل نفسية وفيزيولوجية والتفاعلات المختلفة بينها وبين كل من بيئة العمل، الجانب الاجتماعي إضافة إلى الجانب الصحي. كل ذلك من شأنه التعجيل بظهور أعراض الاكتئاب المختلفة والتي من بينها.

- الخمول.
- الشعور بالحزن.
- الشكوى من الآلام العضوية المختلفة حتى وإن كانت في حقيقة الأمر وهمية.
- الاعتماد على العقاقير المختلفة لضمان الحصول على الطاقة اللازمة لأداء العمل، إضافة إلى تجاوز الوضعية النفسية والفيزيولوجية غير المرغوب فيها.

2.1 الدراسات السابقة التي تناولت بعض أعراض القلق لدى العمال في نظام العمل بالمناوبة.

من البديهي أنه لا يمكن التعرض إلى بحث كموضوع بحثنا الذي يتناول جانب من جوانبه المتمثل في بعض أعراض القلق الناتج عن نظام العمل بالمناوبة دون الاعتماد على دراسات ونتائج بحوث أخرى أجريت من قبل في الموضوع نفسه.

13 - Jdem, P : 197.

ونظرا لعدم وجود دراسات تناولت هذا الموضوع (القلق لدى عمال المناوبة (3 X 8) بالتحديد كان لنا دافعا لدراسته، واستعنا في ذلك على دراسات ونتائج بحوث كانت قريبة منه أو تناولت جانبا منه على الأقل، لتكون بذلك المادة العلمية الخام لجانب من موضوع البحث الذي تناولناه، حيث استفدنا من النتائج التي خلصت إليها، وانطلقنا منها نحو بحث يكشف عن جوانب أخرى بزيادة متغيرات فيها. ومن الدراسات السابقة التي أمكن العثور عليها في حدود إمكانياتنا والتي تناولت جوانب من موضوع القلق لدى عمال المناوبة (8X3) نذكر الدراسات التالية:

أ. دراسة " كولكاون" 1977 :

قام بدراسة مقارنة بين عمال المناوبة (3 X 8) وعمال اليوم العادي بهدف الكشف عن الجمود في الشخصية، فتم وضع التحديد التالي لمصطلح الجمود:"فهو يعبر عن النقص في القدرة على التغيير والملاءمة بما يؤدي إلى استمرار تكرار أنواع النشاط بما يتعارض مع القدرة على التكيف مما يؤدي إلى عدم الشعور بالهدوء والأمن". لقد كانت العينة مكونة من 115 عاملا بالمناوبة (3 X 8) و 115 عاملا بنظام اليوم العادي، وقد توصلت الدراسة إلى أن عمال المناوبة لا يشعرون بالأمن والهدوء على العكس من عمال اليوم العادي[14].

بالرغم من أن هذه الدراسة المقارنة لم تأخذ بعين الاعتبار بعض المتغيرات الديمغرافية إلا أنها كشفت عن بعض أعراض القلق الناتج عن العزلة البيئية التي يختص بها نظام العمل بالمناوبة (3 X 8).

ب. دراسة " كركوف" 1980 :

من النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة أن نسبة كبيرة من عمال المناوبة تعاني من التوتر الشديد الذي يصاحبه كل من العصبية والنرفزة [15].

إن التوتر الشديد في أغلب الأحيان يؤدي إلى عدم القدرة على التركيز وبالتالي ينعكس سلبا على الأداء والعلاقات الاجتماعية المختلفة.

---

[14] - Colquhoun (Wp): medical and psychological aspects of shift work – scand. F. work and health, 3, 1977. p p: 218. 219.

[15] - Kerkhof (G. A): Diurnal differences between morning, Type and evening-type subject in self rated alertness, body temperature and auditory evoked potential-neuroscience letters, 16. 1980. p: 14.

إن نتائج هذه الدراسة بالرغم من بساطتها إلا أنها تضفي نوع من الإثراء على نظام العمل بالمناوبة فيما يخص دراسة الواقع النفسي للعمال من حيث ظاهرة القلق لديهم.

فالتوتر الشديد غالبا ما يعبر عن وجود قلق موضوعي سببه ضغوط موضوعية، وكما يشار إليه في إشكالية بحثنا هذا أن نظام العمل بالمناوبة يعتبر عاملا ضاغطا بسبب ما يتصف به من خصوصيات كالعمل أثناء الليل. فمن المعروف أن الفترة الليلية تختلف عن باقي الفترات اليومية من حيث البيئة الفيزيائية، وكذلك من حيث المعاش النفسي، ففيه تخرج الانفعالات عن شكلها الطبيعي إذ تجد الفضاء المناسب للإبحار في عالم من التخيلات والانشغالات التي قد تسبب نوع من الكدر والهموم لدى العمال.

ج. دراسة "فوري" 1980 :

اهتمت هذه الدراسة بالعلاقة بين نظام العمل بالمناوبة واضطرابات النوم الناتجة عنه لدى العمال من خلال متغير السن وقد أسفرت على النتائج التالية:

نوعية وكمية النوم تختلف تبعا لمتغير السن، ذلك أن العمال المناوبين الأكثر سنا (35 سنة فما فوق) اضطراب النوم لديهم أشد وطأة من أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 22 و30 سنة، وقد فسر الباحث ذلك التباين اعتمادا على اختلاف المسؤوليات بينهما. فالمتقدمون في السن (98 %) مسؤولين عن عائلة، وبالتالي نجدهم مشغولون أكثر، ينتابهم الخوف الدائم والشعور بالتقصير في أداء الواجبات، وكل ذلك يشكل عائقا في سبيل الحصول على نوم هادئ خاصة وأنه يأتي في فترات مختلفة [16].

إن هاته الدراسة قريبة من دراستنا الحالية فيما يتعلق بمتغير الأقدمية والحالة الزواجية، فقد جاء في البحث أن المتقدمين في السن يعانون من اضطراب النوم أكثر من الشباب، ويمكن الإشارة في هذا الصدد إلى أن اضطراب النوم يعتبر كما جاء في الكتابات الأدبية عرض من أعراض القلق الناتج عن جملة من الانشغالات، الهموم، وعدم الرضا الناتجة عن خصائص نظام العمل بالمناوبة والتي تشكل في مجملها وفي تفاعلها بعض أعراض القلق.

---

[16] - Foret (J): un travailleur posté jeune dort-il mieux qu'un travailleur posté âgé. Travail humain, 43. 1980. p: 222.

د. دراسة " مايجمان"1981 :

يتبين من خلال دراسته التي اعتمد فيها في جمع البيانات على بناء استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة من بينها المتعلقة بنوعية النوم وعلاقته بنشوء التعب لدى العمال بعد العمل في النوبة الليلية، وقد توصل إلى أن العمال يعانون من صعوبة النوم إضافة إلى صعوبة الاستيقاظ بعده، مما يؤدي إلى حالة من التعب والإرهاق وعدم الشعور بالطمأنينة، يفسر هذا عبء العمل الناتج عن العمل في النوبة الليلية الذي يؤدي في أحيان غالبة الى انعدام الثقة في النفس[17].

إن النتائج المتحصل عليها أصلها معلومات ذاتية ليس لها سند فيزيولوجي، وبالرغم من ذلك فإنها مهمة كونها تعتبر مؤشر من مؤشرات القلق لدى عمال المناوبة.

ه- دراسة " ويليامسون" 1986:

تضمنت هاته الدراسة المقارنة بين عمال المناوبة وعمال اليوم العادي في جانب من جوانبها مدى رغبة العامل في أن يكون شخصا آخر، فتبين من خلال النتائج أن نسبة 75 % من عمال المناوبة لديهم الرغبة في ذلك بينما كانت النسبة ضئيلة لدى عمال اليوم العادي قدرت بـــ: 15 %[18]

إن الرغبة في أن يكون عامل المناوبة شخصا آخر يعتبر مؤشرا من مؤشرات انخفاض مستوى تقدير الذات لدى عمال المناوبة.

---

17 - Meijman (T/F): Analyse subjective de la récupération après les postes de nuit, le travail humain, 44, 1981. p: 322.

18 - Williamson (A M) & all : changing the speed of shift rotations ergonomics, 29, 1986. p: 1091.

ر - دراسة " كايناك" 1987:

كان أحد بنود الاستمارة التي اشتملت عليها الدراسة يتضمن ما إذا كان أفراد عائلة العامل الذي ينتهج نظام العمل بالمناوبة ينتظرون الكثير منه حسب توقعهم. فكانت نسبة الاستجابات الإيجابية عن ذلك البند كبيرة قدرت بـــ: 82 % من العينة التي شملتها الدراسة. وفي بند آخر يتعلق بقياس مدى تحقيق توقع أفراد العائلة من العامل تبين أنه منخفض وقدرت نسبته بـــ: 15 %. أما فيما يخص السؤال الملحق بالبند والذي يتضمن الكشف عن أسباب ذلك، فكانت الاستجابات على النحو التالي:

- 71 % السبب يرجع إلى صعوبة التأقلم مع نظام العمل بالمناوبة.
- 85 % السبب يرجع إلى التعب بسبب عدم كفاية فترة الاسترجاع.
- 90 % السبب يرجع إلى عدم وجود وقت كاف لتلبية حاجات العائلة [19].

و - دراسة "بيارسي"و"لاك" 1988:

في دراسة قام بها "**بيارسي**" **و** "**لاك**" بعنوان "سوء استعمال المنبهات والمنومات لدى عمال المناوبة في فرنسا" باستخدام استبيان يوضح جانبا من جوانب سوء استعمال ذلك، فتبين من خلال النتائج أن الأسباب تتمحور في الهروب من الواقع نظرا لقلة الثقة بالنفس، استرجاع المشكلات الشخصية لمحاولة التعامل معها (حالة استهلاك المنشطات أثناء العمل) إضافة إلى التحرر من المزعجات وتفادي خبرة القلق. ومن النتائج المهمة أيضا التي توصلت إليها هذه الدراسة انتشار الاغتراب لدى عمال المناوبة بشكل عام وبدرجة أشد لصالح العمال القدامى، إضافة إلى ذلك نجد انعدام الإحساس بالفرح.

---

19 - Queinnec (Y) et autres: travailler la nuit? Mais dans quelles condition ? INRS, 128, 1987. p: 448.

في دراسة أخرى للباحث نفسه 1995 تناولت بعض الجوانب النفسية لعمال المناوبة الأكثر استهلاكا للمنشطات والمهدئات بالاعتماد على اختبار الشخصية المتعدد الأوجه مقياس القلق سمة وحالة واستمارة المقابلة الإكلينيكية، ومن النتائج المتوصل إليها أن أغلب المستهلكين للمواد المهدئة والمنشطة حاجاتهم وحاجات أبنائهم وأسرهم غير مشبعة، كما وجدت اضطرابات نفسية كقلق الحالة، الشعور بالوحدة، توهم المرض، الاكتئاب، عدم الأمان وانخفاض العلاقات الاجتماعية[20].

ي- دراسة " تساكاي" و" وكوجي" (1988):

أجريت هاته الدراسة في ألمانيا على عينة من العمال الذين ينتهجون نظام العمل بالمناوبة (3 X 8)، ومن الأسئلة التي تضمنتها استمارة البحث مدى حاجة العمال المناوبين إلى تأكيد ذواتـــهم، ومن النتائج التي أسفرت عنها أن العمال يميلون إلى معرفة وتأكيد ذواتهم بدافع من الحاجة إلى التقدير والمكافئة والاعتراف والاستقلال والاعتماد على النفس وإظهار السلطة على الغير. غير أن كل ذلك يصادف مجموعة عوائق تتمثل في:

- الشعور بالضيق من العمل في أغلب الأحيان.
- تأنيب الضمير.
- صعوبة اتخاذ القرارات بسبب الإرهاق الذي يسببه نظام العمل.
- العصبية.
- الشعور بالضيق في المنزل [21].

3.1 الدراسات التي تناولت الضغط النفسي لدى عمال المناوبة:

---

[20] - Piercy (J) & Lack (L): Daily exercise can shift the endogenous circadian rhythm, sleep Res, 17, 1988. p: 393.

[21] - Sakai (K) & Kogi (K), condition for three shift workers to take night time naps effectively, R cervinka (eds), night and shift work. Frankfurt, 1988. p: 215.

أ- دراسة " كينان" (1981):

أجريت هاته الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية على عينة من العمال الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) في مصنع للأدوية ومن النتائج المتوصل إليها أن نسبة 85 % من العينة تعاني من القلق على أشياء لا تستدعي ذلك، كما أن نسبة 65 % من العينة لها نظرة سوداوية للحياة، وقد فسر الباحث ذلك على أن تغير الظروف الفيزيقية المستمرة أثناء أداء العمل يساعد على انخفاض فعالية الوظائف العضوية المختلفة كالجهاز الهضمي الذي يفشل عن أداء وظائفه المعتادة بسبب قلة تدفق كمية الدم التي تصله.[22]

انطلاقا من هاته الدراسة يمكن القول أن العمل في نوبات كل من الصباح، المساء والليل يتميز بظروف فيزيقية متغيرة من حيث الإضاءة، التهوية يؤدي إلى اختلال في وظائف الجهاز الهضمي مما يعجل في ظهور بعض الأعراض منها ما هو نفسي كالنظرة السوداوية للحياة، إضافية إلى القلق النفسي. لذلك فنظام العمل بالمناوبة يعتبر نظاما ضاغطا له انعكاسات سلبية على حياة الفرد العامل في مختلف جوانبها. وبناء على أدبيات موضوع الضغط النفسي فإن كل من القلق النفسي، النظرة السوداوية للحياة واضطرابات الجهاز الهضمي تعتبر من أعراض الضغط النفسي.

ب - دراسة " لانكري " 1988:

هاته الدراسة التي أجريت في فرنسا على 1700 عامل يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة سنة 2004 حاولت الكشف عن أهم الاستجابات النفسية للضغط الناتج عن خصائص النظام التناوبي وخلصت إلى ما يلي:

- صعوبة النوم.
- التعب الذهني.
- الخوف الدائم.
- السلوك العدواني.

---

22 - Keenan (T): stress and the shift work, Marshall J (Eds), New York wiley, 1981. p: 54.

- الإحباط.
- عدم القدرة المتزايدة على التركيز.
- التشاؤم وعدم الاستمتاع بالحياة.
- صعوبة اتخاذ القرارات.
- الخوف من فقدان الوعي.
- الخوف من الموت.
- الخوف من الفشل ومن الآخرين.
- عدم القدرة على تحقيق الرغبات. [23]

إن هاته الدراسة سلطت الضوء على أهم الاستجابات النفسية للضغط الناتج عن نظام العمل بالمناوبة، والتي يمكننا اعتبارها أيضا كإشارات إنذار للعضوية على حدوث إجهاد نفسي.

ج- دراسة "ولكنسون" (1989):

هاته الدراسة حاولت الكشف عن التأثيرات الفيزيولوجية للضغط الناتج عن ظروف العمل القاسية وتوصلت إلى:

أن عبء العمل يؤثر سلبا على العديد من أعضاء الجسم البشري ويسهم إسهاما فعالا في نشوء الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية وذلك إن عدم التعامل مع تلك الوضعية بشكل سليم يؤدي في النهاية إلى الزيادة في إفرازات الهرمونات كالأدرينالين والكورتيزول مما ينجم عنه اضطراب في نبضات القلب وارتفاع مستوى الضغط الدموي، وكل ذلك يثير الاستجابات التالية:

---

23 - Lankry (A): Apport de la chrono psychologie à la psychologie du travail: rythmes et activités Humains, Lille: Pul, 1988. p: 55.

- ضغط عضلي.
- صعوبة التنفس.
- اضطراب الشهية.
- الارتعاش.
- أوجاع الرأس.
- كراهية الذات القوية.
- ضعف الأعضاء.
- التعب والوهن.
- القلق.
- جفاف الفم والحنجرة.
- الإسهال.[24]

انطلاقا من نتائج الدراسات التي تناولت موضوع الضغط النفسي وعلاقته بنظام العمل بالمناوبة، يمكن القول أن الكثير من أعراضه تعبر عن القلق والاكتئاب إذ تشكل في مجملها زملة لإفرازات ذلك النظام باعتباره عاملا ضاغطا يصعب على الفرد التعايش معه بسهولة، ذلك أن حجمه يفوق في أحيان غالبة إمكانيات الفرد العامل. لذلك يستوجب البحث عن آليات كفيلة تحقق نوعا من التعايش السليم معه.

2- إشكالية البحث:

تمثل ظواهر كل من القلق، الاكتئاب والضغط النفسي مكان الصدارة بين المظاهر النفسية السلوكية التي يتعرض لها الأفراد في عصرنا الحالي، فالتوسع في التصنيع الذي يسود المجتمعات اليوم بسرعة مذهلة تنعكس عنه آثارا نفسية سلوكية على العمال ينبغي أن نكون منتبهين لها مخططين لنتائجها القريبة والبعيدة، حيث يواجه العمال ضغوطا شتى أثناء ممارستهم

([24]) - Wilkinson (R) and all : Alterness of night nurses: two shift system compard, ergonomics, 32, 1989, p, p: 290, 291.

لعملهم مما تحول دون قيامهم بمسؤولياتهم بشكل فعال[25]، فالتكنولوجيا وصلت إلى مرحلة الآلية التلقائية، أي الآلات ذاتية الحركة مما أدى بالعامل إلى ممارسة مهاما قد لا تعبر عن شخصيته من حيث مكانته وانتمائه كما هو الحال في أنظمة العمل التي تنتهج المناوبة في عمليتها الإنتاجية[26].بالرغم من أن هاته الأنظمة في أحيان غالبة كفيلة بتحقيق الأهداف الإنتاجية التي تسعى إدارة المؤسسات الوصول إليها، لكنها في الوقت نفسه غالبا ما تؤدي إلى ظهور العديد من المؤشرات الدالة على وجود نوع من اختلال التوازن بين العامل وعمله منها: التغيب، القلق، الاكتئاب، الضغط النفسي، حوادث العمل، انخفاض مستوى تقدير الذات...إلخ، فقد كشف تقرير على أن الانعكاسات النفسية لنظام العمل بالمناوبة بمختلف أنواعه خاصة منها الاكتئاب، القلق والضغط النفسي من أكبر المظاهر الملحة التي تتطلب المزيد من البحث[27].

إن الاهتمام في السنوات الأخيرة قد ازداد بدراسة ضغوط أنظمة العمل المختلفة بما فيها نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) والعوامل التي من شأنها مقاومة تلك الضغوط قصد مساعدة العامل على تحقيق سلامته الجسدية والنفسية أو في العوامل المساعدة على عملية التخفيف من أثرها.

باعتبار نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) عاملا ضاغطا تبعا لخصائصه المتمثلة أساسا في التغير المستمر لفترات العمل، فإنه بذلك يعتبر نظاما غير عاديا[28]. لذلك ينظر إليه على أن انعكاساته النفسية السلوكية تعتبر مشكلة جدية ينبغي التعامل معها بطريقة علمية.

لقد توصل بحث أن نسبة 18 % من عمال المناوبة في فرنسا تدرك خطورة المشاكل النفسية الناتجة عن العمل وفق ذلك النظام ولقد تجلى في تلك النسبة ما يلي:

50 % تعاني من صعوبة النوم.

39 % تعاني من التعب بنوعيه الجسدي والنفسي.

---

(25)- Grassin (W). les ouvriers face au changement technologique, le travail humain, tome 44, n: 02, 1981, p: 350.

(26)- Koller (M) & autres. La satisfaction et la santé des travailleurs posés, le travail humain, tome 53, n: 02, 1998p: 915.

(27) – Queinnec (Y) & autres. Repères pour négocier le travail posté, Toulouse: PUM, 1985; p: 10

28 - Smith (P): A study of weekly and rapidly rotating shift workers Int: arch. Occup and envir health, 1979, p: 215.

19 % تعاني من هبوط في المزاج.

35 % تعاني من صعوبة التكيف الاجتماعي[29].

إن تلك الأعراض تعبر عن واقع نفسي وجسدي يمكن تجسيده في كل من الاكتئاب، القلق والضغط النفسي، ذلك أن العامل في ظل تلك الظروف يكون غير قادرا على التحمل، فاقدا للدافعية والحماس بسبب صعوبة التكيف البيولوجي مع دوران العمل المستمر.

إن كل من الاكتئاب، القلق والضغط النفسي الناتج عن ضغوط العمل يتميز بالإنهاك الانفعالي، الجسدي والذهني(30)، والحال نفسه بالنسبة للعامل الذي يعمل وفق نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) إذ نجده مجبرا على تغيير نمطا قائما لحياته أو لجانب من جوانبها.

وبما أن نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) يعتبر أحد أساليب التشغيل والإنتاج الذي اتبعته العديد من المؤسسات الإنتاجية الجزائرية، وأن الاهتمام بالعنصر البشري من الناحية النفسية في ظل هذا النظام من العمل ضئيلا، فإنه من الضروري معالجة تلك الظاهرة بهدف تحسين مستوى أداء العامل وتحقيق راحته النفسية عن طريق البحث العلمي الهادف.

انطلاقا مما سبق ومما توفر لنا الإطلاع عليه من دراسات حول الانعكاسات النفسية السلوكية لنظام العمل بالمناوبة بمختلف أنواعه فإننا نجدها قليلة، والدراسة الحالية تحاول التعرف على ما إذا كان لذلك النظام من العمل (3 X 8) آثارا نفسية على العامل الجزائري متمثلة في كل من الاكتئاب، القلق، والضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية معتمدين في ذلك على قياس كل من الاستجابة الاكتئابية، مستوى كل من القلق والضغط النفسي والمظاهر السلوكية لدى مجموعتان من العمال، الأولى خاضعة لنظام العمل بالمناوبة(3 X 8) والثانية خاضعة لنظام اليوم العادي محاولين من خلال ذلك معرفة أكثر العمال تعرضا للانعكاسات النفسية والسلوكية السالف ذكرها انطلاقا من متغيري الحالة الزواجية والأقدمية في العمل بالمناوبة (3 X 8).

2- Gadbois(C.H): les aspect psychosociaux du travail poste, le travail humain, tome 53, n: 2, 1990, p: 31.

30 - Stora (J. B) : le coût du stress, revue français de gestion, janvier, février, 1988, p: 28

و يمكن صياغة هذه الإشكالية في التساؤلات التالية :

- هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية بين عمال المناوبة (3 X 8)و عمال اليوم العادي ؟
- هل يوجد هناك اختلاف في مستوى القلق بين عمال المناوبة (3 X 8) وعمال اليوم العادي ؟
- هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الضغط النفسي بين عمال المناوبة (3 X 8) وعمال اليوم العادي ؟
- هل يوجد هناك اختلاف في مستوى اختلال المظاهر السلوكية بين عمال المناوبة (3 X 8) وعمال اليوم العادي ؟
- هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية لدى عمال المناوبة (3 X 8) المتزوجون و العزاب ؟
- هل يوجد هناك اختلاف في مستوى القلق لدى عمال المناوبة (3 X 8) المتزوجون والعزاب ؟
- هل يوجد هناك فرق في درجة الضغط النفسي لدى عمال المناوبة(3 X 8) المتزوجون و العزاب ؟
- هل لمتغير الاقدمية تأثير على مستوى الاستجابة الاكتئابية لدى عمال المناوبة (3 X 8)؟
- هل يتأثر مستوى القلق بمتغير الأقدمية لدى عمال المناوبة (3 X 8) ؟
- هل مستوى الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (3 X 8) يتأثر بالأقدمية في العمل ؟

3- فرضيات البحث الإجرائية:

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيتين العاميتين التاليتين:

أ – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية، القلق، الضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

ب- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من الاكتئاب، القلق، والضغط النفسي، بمتغيري الحالة الزواجية والاقدمية، لدى عمال المناوبة (3 x 8) لصالح العمال المتزوجين والأكثر أقدمية.

انبثق عن الفرضيتان العامتان الفرضيات الجزئية الإجرائية التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.
2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.
3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة باليوم العادي.
4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المظاهر السلوكية الغير صحية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.
5- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).
6- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).
7- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).
8- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).
9- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

10- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

4- أهمية البحث:

أهمية البحث تتجلى في تناوله محاولة الكشف عن المعاناة النفسية والسلوكية للعمال الناتجة عن ضغوط نظام العمل بالمناوبة والمتمثلة في كل من الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية كما تتجلى الأهمية أيضا في النتائج المتوصل إليها والتي يمكن الاستفادة منها في مجال المساعدة النفسية للعمال الذين يعانون من ذلك الواقع النفسي السيئ بغية ضمان تعايش متوازن مع ذلك النظام من العمل.

5- أهداف البحث:

تقع هذه الدراسة في إطار الدراسات التي تهتم بفحص وقياس كل من الاكتئاب، القلق ،الضغط النفسي والمظاهر السلوكية التي يعكسها نظام العمل بالمناوبة (3 X 8)، وتبعا لأهمية متغيرات هذا البحث ودورها في فهم السلوك، فإنه قام أساسا من أجل تحقيق جملة من الأهداف، حيث يوجد هناك هدف عام وأهداف فرعية:

بالنسبة للهدف العام فإنه يسعى إلى تحقيق ما يلي:

التعرف على العلاقة السببية بين نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) والواقع النفسي للعمال المتمثل في كل من الاكتئاب، القلق والضغط النفسي وذلك من خلال قياسهم على عينة البحث المتمثلة في مجموعتين الأولى تنتهج نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) والثانية خاضعة لنظام اليوم العادي.

ينبثق عن هذا الهدف العام أهداف فرعية تتمثل في:

ح- التعرف على الفروق بين مرتفعي ومنخفضي الاكتئاب انطلاقا من مؤشري الحالة الزواجية والأقدمية.

خ- التعرف على الفروق بين مرتفعي ومنخفضي درجة القلق انطلاقا من مؤشري الحالة الزواجية والأقدمية.

د- الكشف عن المظاهر السلوكية الأكثر شيوعا لدى عمال المناوبة.

ذ- التعرف على الفروق بين مرتفعي ومنخفضي درجة الضغط النفسي انطلاقا من مؤشري الحالة الزواجية والأقدمية.

ر- من الحقائق المعروفة في مجال الفروق الفردية أثناء العمل تحت ظروف ضاغطة أن الأفراد يختلفون في أساليب التكيف التي يستخدمونها وبالتالي فإن هذا البحث مدعو إلى التعرف على الأساليب التي يستخدمها أفراد العينة في تعاملهم مع واقعهم النفسي، ومن ثم وضع إستراتيجية ملائمة مع تلك الوضعية.

6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث:

1.5 الانعكاسات النفسية والسلوكية:

هي تلك الآثار المرتبطة بالضغوط والتوتر الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية.

لقد عرف " **مصطفى فهمي**" أن الآثار النفسية الناتجة عن ظروف العمل وأنظمته التي يمكن اعتبارها كعوامل ضاغطة من شأنها أن تؤدي إلى عدم التوافق النفسي وعدم تقبل الفرد لذاته وللآخرين، بحيث يترتب عن هذا كله عدم الشعور بالراحة النفسية (31).

يرى "**حامد زهران**" أن العوامل التنظيمية التي لا تتوافق مع فيزيونومية الإنسان كما هو الحال بالنسبة لنظام العمل بالمناوبة ينجم عنها انعكاسات نفسية تتمثل في عدم القدرة على التوافق

---

(31)- فهمي مصطفى: الصحة النفسية، دراسات سيكولوجية التكيف، القاهرة، مكتبة الخانجي، 1978. ص: 11.

النفسي[32]، بحيث يكون فيها الفرد لا يشعر بالسعادة وغير قادر على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكانياته إلى أقصى حد ممكن.

يذكر " **صلاح مخيمر**" كذلك أن الانعكاسات النفسية تقاس بمدى قدرة الفرد على التغلب على مشكلاته والسعي إلى المزيد من التقدم والصيرورة لتحقيق أهدافه أي خفض التوتر[33].

بناءا على ما تقدم يمكننا القول أن الانعكاسات النفسية والسلوكية التي نقصدها في بحثنا الحالي تتمثل في كل من الاكتئاب، القلق، والضغط النفسي الذين يؤثرون سلبا كما أشرنا سابقا على قدرة تحمل الفرد العامل في عملية مواجهة الظروف والمواقف المختلفة، مما ينتج عن ذلك عدم تحقيق الحاجات والمطالب التي يصبوا إليها، إضافة إلى الكيفية السيئة التي ينتهجها في عملية اتباعه السلوك السوي الذي يتلاءم معه أو يرضيه ويرضي الآخرين مع تحقيق أكبر قدر ممكن من إمكانياته، قدراته، حاجاته ورغباته مما يحقق له التقدم والنجاح ويخفف من حدة توتره ويحقق له ذاته إضافة إلى شعوره بقيمته ووجوده وتوافقه مع عمله.

5-1-1: الاكتئاب:

نعرف الاكتئاب بأنه خبرة وجدانية ذاتية أعراضها: الحزن، التشاؤم، فقدان الاهتمام، اللامبالاة، الشعور بالفشل، عدم الرضا، الرغبة في إيذاء الذات، التردد، عدم البث في الأمور، الإرهاق، فقدان الشهية، مشاعر الذنب، احتقار الذات، بطء الاستجابة وعدم القدرة على بذل أي جهد وهي ما يعبر عنها بالاستجابة الاكتئابية:

إن هذا التعريف هو الذي أخذنا به في بحثنا هذا إجرائيا.

5-1-2: القلق: تعريفنا الإجرائي للقلق يعبر عن حالة تشير إلى خبرة وقتية متغيرة ومرحلية مرتبطة بشعور العامل بأنه متوتر، منشغل باستمرار، مجهد، عدواني وينتابه كل من الشك والخوف، وهي أعراض يغلب عليها الطابع السلوكي.

---

(32) - زهران حامد: علم النفس الاجتماعي، القاهرة، عالم الكتب، 1977. ص: 42.
(1) - مخيمر صلاح: المدخل إلى الصحة النفسية، القاهرة، الأنجلومصرية، 1977. ص: 25.

5-1-3: الضغط النفسي:

يشير مفهوم الضغط النفسي في بحثنا الحالي إلى درجة استجابة العامل لمتغيرات نظام العمل التناوبي بحيث تكون مؤلمة تحدث آثارا على جوانب شخصيته بشكل متزامن تعبر عن استجابة انفعالية حادة ومستمرة يصعب معها الحصول على التوازن المطلوب في ممارسة أنشطة الحياة المختلفة بشكل اعتيادي، مما يتيح الفرصة لظهور العديد من الأعراض النفسية السلوكية، الفيزيولوجية والعقلية.

2.5 العمل بالمناوبة (3 X 8):

هو نظام عمل يحتوي على أربع مجموعات عمل، وعلى ثلاث نوبات عمل متساوية زمنيا ومتعاقبة، كل نوبة عمل مدتها ثمان ساعات يتعاقب عليها العمال كل ثلاث أيام، تلي بعد تسعة أيام من العمل في النوبات الثلاث فترة راحة مدتها ثلاث أيام، وبذلك يضمن العمل بدون انقطاع خلال الأربع والعشرون ساعة.

النوبة الصباحية	النوبة المسائية	النوبة الليلية	فترة الراحة
من الرابعة والنصف صباحا إلى الثانية عشر والنصف نهارا 4:30 إلى 12:30 ثلاثة أيام عمل متتالية	من الثانية عشر والنصف ظهرا إلى الثامنة والنصف ليلا 12:30 إلى 20:30 ثلاثة أيام عمل متتالية	من الثامنة والنصف ليلا إلى الرابعة والنصف صباحا 20:30 إلى 4:30 ثلاثة أيام عمل متتالية	مدتها ثلاثة أيام

الفصل الثاني: العمل بالمناوبة في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية

- تعريف العمل بالمناوبة.
- أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة.
- أهمية العمل بالدوريات.
- تنظيم دوريات العمل.
- أنماط الدوريات.
- أنواع نوبات العمل.
- العمل بالمناوبة والتفاعل الاجتماعي.
- التوافق المهني في نظام العمل بالمناوبة.
- استراتيجيات تحقيق التوافق المهني في نظام العمل بالمناوبة.

يعتبر نظام العمل بالمناوبة أحد أساليب التشغيل التي انتهجتها العديد من المؤسسات الجزائرية من أجل تحقيق العديد من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية. وباعتباره عاملا ضاغطا فإنه ينعكس سلبا على توافق العمال مع ذاتهم و بيئتهم، مما يستوجب إيجاد آليات كفيلة بتحقيق تعايش سليم معه .

هذا الفصل يتناول جملة من العناصر المرتبطة بنظام العمل بالمناوبة (8 x3) تتمثل في تعريفه، أساليب ظهوره، أنواعه، تأثيره على توافق العمال والاستراتيجيات الكفيلة للحد من آثاره السلبية.

1- تعريف العمل بالمناوبة:

* **تعريف كامبنز KAMPENZ**: هو عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء الأربع والعشرون ساعة[34].

* **تعريف فيو VIEUX**: نمط من تنظيم وقت العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق العمل على العمل دون انقطاع[35].

* **تعريف "كايو KAILLAU"**: نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الاستمرارية في الإنتاج، وتتعاقب فيه فرق العمل دون انقطاع في الزمان[36].

* **تعريف " ماكدونال ودويل MC DONAL & DOYLE"**: هو نظام عمل غير عادي لأن ساعات العمل فيه غير مستقرة زمنيا. [37]

([34]) - Villemeur (A): sûreté de fonctionnement des systèmes industriels, Paris: Eyrolles, 1988. p: 21.
([35]) - Savoyant (A): Statut et fonction des communication dans l'activité des équipes de travail, psychologie française, 28, 1977, p: 250.
([36]) - Villemeur (A), Opcit, p: 22.
([37]) - Idem, P: 23.

إن عدم التوصل إلى تعريف شامل مانع يرجع أساسا إلى تعدد أنماط النوبات من جهة والتنوع الواسع لمختلف عناصرها من جهة أخرى.

بناءً على ذلك فالعمل وفق نظام المناوبة هو نظام عمل تقسم فيه مدة العمل إلى فترات متساوية ومتعاقبة بين العمال، تلي بعد عدد من أيام العمل فترة راحة.

هذا النظام من العمل يعتبر من الطرق التي تلجأ إليها الكثير من المؤسسات لرفع قدرتها الإنتاجية وضمان استمرارية الخدمات، وبذلك فإنه يعتبر ضرورة اقتصادية واجتماعية.

2- أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة:

1.2 أسباب اقتصادية:

- الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية حاجات السوق والربح السريع للمؤسسات.
- رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي والاجتماعي بالإضافة إلى المنافسة.
- ضرورة استغلال الآلات والتجهيزات طيلة الأربع والعشرون ساعة باستمرار حتى يمكن تثمينها من الناحية الاقتصادية.
- أدى كل من تطور وسائل النقل وتزايد عدد السكان إلى ضرورة توفير المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك، كما أن تزايد عمليات النقل للبضائع والأشخاص أدى إلى خلق الكثير من الخدمات الموازية. كل ذلك أدى إلى انتشار نظام العمل بالمناوبة بمختلف أنواعه.

2.2 أسباب تقــنية:

- هناك بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين وحتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالتلف.
- زاد التطور التكنولوجي من كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي استدعى تبني هذا النظام من العمل أكثر فأكثر.

- ازدادت الحاجة إلى هذا النظام من العمل في مجال المحروقات والقطاع العسكري وفي مصانع الخدمات العامة كالمستشفيات خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة وتحقيق الإنتاج الوفير.

3.2 أسباب اجتماعية:

ظهور البطالة التي دفعت البعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المركز، كما أن بعض المصالح تستدعي العمل دون انقطاع إضافة إلى ضرورة تلبية حاجات المستهلك المتزايدة وحصوله على منتوجات معينة بكميات كبيرة وخدمات في مواعيد محددة، مما استدعى العمل في أوقات غير عادية.

3- أهمية العمل بالمناوبة:

كانت دوريات العمل قديما بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالخباز، الممرض...إلخ، ومع ذلك كانت نسبة عمال الدوريات جد منخفضة. يرجع عهد هذا النظام في بريطانيا مثلا إلى نقص الذخيرة الحربية سنة 1915 حيث تم تمديد ساعات العمل الأمر الذي أدى إلى الحوادث والغياب ونقص الإنتاج في الوقت نفسه.(38)

على العموم لقد أدى التطور الاقتصادي والاجتماعي والحاجة إلى رفع الإنتاج إلى انتشار نظام العمل بالمناوبة وبرز خصوصا بعد ظهور الإضاءة الاصطناعية.

عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد ما، الأمر الذي أدى إلى ظهور ضغوط عمالية 1918- 1919 وهذا ما أدى إلى زيادة عمال الدوريات الذي ارتفع بين سنتي 1954- 1964 بأكثر من الضعف، وقد نشر المكتب الدولي للشغل نسب تزايد العمال بالدوريات خلال الفترة بين 1960- 1972. (39)

4- تنظيم دوريات العمل:

1.4 الدوريات الدائمة والمتناوبة:

---

(38) - Cézamian (p) : Fatigue industrielle et travail de la nuit,: L'ergonomie au service de l'homme au travail (S.F.P), E.M.E, Paris 1978, P :43.
(39) – Idem. P: 56.

تعتمد بعض المؤسسات على دوريات عمل دائمة وهو ما يستدعي إبقاء العمال باستمرار في واحدة من الاثنتين أو الثلاث دوريات الثابتة الموجودة، أي أن العامل يعين للعمل باستمرار إما في دورة الصباح والمساء أو الليل. هذا النمط نجده يكثر في الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص (40).

في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس ما يسمى بالدوريات المتناوبة أو المتحركة، بحيث يتناوب الأفراد على مختلف الدوريات التي تسير تبعا لنوع الدوران المرسوم مسبقا، كأن يعمل العامل دورية الليل وهكذا تتوالى العملية تبعا لجدول الدوران ومدته واتجاهه.

يرى البعض أن مردود الدوريات الليلية المتحركة أفضل من الثابتة بينما يرى البعض الآخر العكس لكون الدوريات الليلية الثابتة تمكن الإيقاع البيولوجي من التكيف كما يكون فيها التكيف أكثر من الأولى.(41)

2.4 التناوب المنتظم وغير المنتظم:

يتمثل العمل بالتناوب المنتظم في إتباع وتيرة زمنية معينة بصفة دائمة، كأن تتم عملية التناوب كل يوم أو كل ثلاثة أيام أو كل أسبوع، بحيث يعمل العمال بالتساوي في مختلف الدوريات تبعا لوحدة زمنية محددة.

أما التناوب غير المنتظم فيقضي بتوزيع متعدد لأوقات العمل بين العمال وفق مرسوم على مدى فترات مختلفة تتم وفق خطة مدروسة، حيث يتيح هذا النوع أياما للراحة تبعا لكل دورية. يهدف هذا التنظيم إلى أخذ الانعكاسات المختلفة لأنواع الدوريات بعين الاعتبار، سواء تعلق الأمر بصحة العامل أو حياته الأسرية والاجتماعية.

لا توجد مدة دوران ثابتة تخص نظام العمل بالدوريات إنما كل مؤسسة تحدد المدة حسب ما يناسبها، وتتمثل هذه المدة في يوم أو أكثر أو أسبوع أو حتى شهر، وتعرف مدة الدوران بأنها عدد أيام العمل المتتالية في نفس الدورية ويعتبر الدوران قصير المدى إذا كانت مدته لا تتجاوز 3 أيام متتالية، ومتوسطة المدى إذا كان يدوم أسبوعا، وطويل المدى إذا زاد عن الأسبوع.

---

(40) بوظريفة حمو: الساعة البيولوجية، الجزائر، دار الأمة، ط1، 1995، ص : 63.
(41)- بوظريفة حمو: المرجع السابق، ص : 62.

ومهما كانت مدة الدوران فقد يناسب كل نوع بعض العمال عن غيرهم حسب ظروفهم وحالتهم الشخصية والنفسية والاجتماعية.

يمكن أن يكون اتجاه الدوران عاديا حيث يتنقل العمال من دورية الصباح إلى دورية المساء ثم دورية الليل، ويسمى بالاتجاه الطبيعي للدوران، كما يمكن أن يكون اتجاه الدوران بصورة معكوسة من دورية الصباح إلى دورية الليل إلى دورية المساء وهو ما يسمى بالاتجاه المقلوب.

5- أوقات العمل والراحة في نظام العمل بالمناوبة:

لا توجد أوقات ثابتة تخص نظام العمل بالدوريات، فكل مؤسسة تختار الأوقات المناسبة حسب عملها وما تحتاجه، وأفضل الأوقات للنوم ويمكن تنظيم أوقات العمل بالدوريات وفق نماذج مختلفة.

النموذج	01	02	03
الدورة الصباحية	14 - 06	13 – 05	12 -04
الدورة المسائية	22 - 14	21 - 13	20 – 12
الدورة الليلية	06 - 22	05 - 21	04 - 20

الراحة الأسبوعية:

للراحة الأسبوعية أهمية كبيرة لدى العامل، خاصة إذا كانت في نهاية الأسبوع، إذ تعتبر الفترة المفضلة للقاءات والمناسبات الأسرية والاجتماعية والسياسية والرياضية، وقد يلجأ العامل في بعض الحالات إلى تجميع أيام الأسبوع، العطلة الأسبوعية للاستفادة من عطلة مطولة سيما إذا تعلق الأمر بعمال يقطنون بعيدا عن مكان العمل، أو يرغبون في السفر.

أوقات الفراغ:

قد يفضل العمال العمل بالدوريات عن العمل العادي نظرا لما يوفره لهم من أوقات فراغ كثيرة، لكن هذه الأخيرة لا تكون مفيدة إذ لم يتمكنوا من استغلالها على أحسن ما يرام على الرغم من وجود نشاطات وأعمال كافية يمكن أن يقوم بها عمال الدوريات أثناء أوقات الفراغ، إلا أن هناك أشياء لا يستطيع العامل بالدوريات القيام بها. لذلك لا يستمتع بوقته فيضيق به.

الأعياد الدينية:

هي مناسبات لها القدر الكبير من الأهمية لدى العمال مما يستلزم معالجتها بعناية عند تنظيم سير العمل، وإذا تطلب الأمر مثلا حضور بعض العمال إلى مراكزهم أثناء الأعياد الدينية، فإنه لا يعمل نفس العمال أثناء يوم عيد كل سنة، كما يستحسن أن تكون الحوافز المادية والمعنوية في مستوى أهمية المناسبة الوطنية أو الدينية.

6- أنماط الدوريات:

6-1 نمط الدوريات الجزئية نصف المتواصلة:

يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في آخر النهار، وأخذ عطلة في نهاية الأسبوع. هذا النمط أكثر انتشارا في مختلف النشاطات الصناعية والتجارية والخدمات العامة خاصة في الأعمال الدقيقة كالإلكترونية. وهو أكثر قبولا لدى العمال لكونه يتألف من دورتين: صباحية ومسائية، وغالبا ما يقترح أن تبدأ الدورة الصباحية على الساعة (06) والمسائية على الساعة (02 زوالا)، ويتم تغيير الدورية كل يوم أو أسبوع أو أكثر، كما يمكن أن تلجأ بعض المؤسسات إلى تثبيت كل دورية كما هو معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية.[42]

6-2 نمط الدوريات الجزئية المتواصلة:

هو الآخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مسائية بانقطاع يومي، لكن دون عطلة نهاية الأسبوع، وعادة ما يبدأ العمل على الساعة 5:30 أو 06 صباحا للدورية الصباحية وينتهي على الساعة 9:30 أو 10 للدورية المسائية، وهو نمط شائع في كثير من المؤسسات.

6-3 نمط الدوريات نصف المتواصلة:

---

(1)- نفس المرجع السابق، ص: 77.

كثير الانتشار، يضم ثلاث دوريات على الأقل، دورية صباحية، مسائية وليلية. الأولى تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ومشاركتهم في بعض النشاطات الاجتماعية، إلا أن توقيتها مبكر جدا ومتعب وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم. أما الثانية غير مناسبة للحياة الاجتماعية، إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كاف من النوم، أما الأخيرة فتسمح للعامل بتناول وجبتي الغذاء والعشاء مع أسرته. مع ذلك فهي متعبة ومجهدة للعامل ولها آثارا سلبية على صحته. وهناك تقييمات مختلفة في تنظيم هذا النمط منها على الترتيب: (6 - 14)(14 - 22)(22 - 6) وأيضا (8 - 16)(16 - 24)(24- 8).

4-6 نمط الدوريات المتواصلة:

يتضمن العمل بلا انقطاع إلا في العطلة السنوية، تتداول عليه ثلاث فرق دون الحصول على الراحة، يعد انتشار هذا النمط محدودا بعض الشيء، وعادة ما يطبق لأسباب تقنية تقضي باستحالة توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر.

عرف هذا النمط عدة تحولات وتعديلات، فبعد أن كان قائما على ثلاث أفواج مع إجبار أحدهم على مضاعفة العمل في أحد أيام الأسبوع للسماح للفوجين الآخرين بالتداول وأخذ يوم راحة، أصبح الآن يتألف من أربع أفواج أو أكثر، يعمل كل واحد ثمان ساعات، ويسمح بالراحة لأحدهما، بينما تكون البقية في حالة عمل تشكل حلقة مدتها أربع أسابيع. لهذا النمط أشكال أخرى فقد يتكون من أربع أفواج مع حلقة دوران مدتها ثمان أيام ، أربع أسابيع، عشرون أسبوعا أو تكون مدة التغيير غير منتظمة.[43]

7- <u>أنواع نوبات العمل</u>:

هناك أنواع عديدة من نوبات العمل منها الليلية، النهارية، المتقطعة، المضعفة.

7-1 نوبتي النهار والليل:

هما نوبتان نهارية وأخرى ليلية، مدة كل واحدة منهما (8 ساعات). للإشارة هنا أن مدة العمل فيها هي نفسها أي (8 ساعات) في أغلب الأعمال، ولكن الاختلاف فيها يكمن في زمن بدايتها ونهايتها.[44]

---

(1) - نفس المرجع السابق، ص : 78.

(2) - المرجع نفسه، ص : 144.

7-2 نوبات النهار المضعف:

وهي تفهم من معنى العبارة، أي أن النوبة تكون مضعفة، فهي عبارة عن نوبتان، زمن الواحدة منها ثمان ساعات (8 ساعات) تكون النوبة الأولى صباحية والثانية مسائية، ونفس الشيء مثل نوبات الليل والنهار فقد تكون تختلف النوبات في ساعات بدايتها ونهايتها.[45]

7-3 نوبات متقــطعة:

تختلف هذه النوبة عن النوبتان السابقتان، فهي عبارة عن ثلاث (3 نوبات) عملية، والمداومة فيها تكون لمد 5 أيام.

يتم العمل خلال هذه النوبة بطريقة التناوب بين العمال على الوظيفة الواحدة، حيث يتناوب العامل ثلاث مرات في أربع وعشرين ساعة للعمل: العمل في الواحدة يستمر لخمسة أيام كما يوجد نوع آخر من النوبات المتقطعة، تحتوي أيضا على ثلاث نوبات عمل.

يشتغل كل فوج عمل أو مجموعة عمل لمدة تسعة أيام متتالية وفي نوبات مختلفة، كل نوبة من هذه النوبات تشمل ثلاث أيام ومدة كل نوبة هي ثمانية (08) ساعات.

بعد العمل في نوبات الثلاث تأتي فترة الراحة، بحيث يأخذ العامل بعد تسع أيام عمل فترة راحة وتكون مدتها ثلاث أيام.[46]

كما سلف الذكر فهذا الأسلوب من نظام العمل بالمناوبة هو الأسلوب الأكثر استعمالا من غالبية المؤسسات الحيوية منها المؤسسة الوطنية للصناعات البلاستيكية بسكيكدة (ENIP) والعمل فيها يكون كما يلي:

- ينطلق العمل على الساعة 4:30 ليستمر إلى غاية 12:30.
- ومن الساعة 12:30 حتى الساعة 20:30.
- ومن الساعة 20:30 حتى الساعة 4:30.
- يلاحظ هنا أن العمل لا يتوقف من (4:30 إلى 4:30 مدة 24 ساعة).

يدرج إلى الأنواع سابقة الذكر أنواع أخرى هي في شكل ورديات منها:

([45])- المرجع نفسه، ص : 145.
(1)- نفس المرجع السابق، ص 136.

7-4 ورديات العمل المتصل (24 سا/24 سا):

هذه الوردية كونت من أجل العمل المتواصل دون توقف، ولصعوبة عمل العامل الواحد طيلة هذه المدة، فهي في أغلب الأحيان تتكون من (04) فرق عمل، يتناوبون عن العمل المطلوب إلى نهاية الدوام.

7-5 الوردية النصف الزمنية:

في هذه الوردية يعمل العامل نصف الوقت أي نصف مدة العمل الحقيقي، وبالتالي يحصل على نصف الأجر الذي من المفروض يتلقاه على العمل (كاملا) هاته الحالة نادرة وقليلا ما تستعمل في مؤسساتنا وذلك لاعتبارات ثقافية.

8- مزايا وعيوب العمل وفق نظام المناوبة:

لقد بينت إحدى الدراسات التي تناولت موضوع العمل بالمناوبة أن: " نسبة العاملين الذين يخضعون لنظام العمل بالمناوبة قد ارتفع إلى 20 % من مجموع عمال القطاع الصناعي في فرنسا بين سنوات 1957 و 1974. بالرغم من كون النظام كفيل بتحقيق الأهداف المرجوة، إلا أنه يخلق ظواهر سلبية كحوادث العمل، التعب النفسي والفيزيولوجي والتغيب.[(47)]

8-1 فوائد العمل بنظام المناوبة:

لنظام العمل بالمناوبة فوائد ونتائج إيجابية واضحة أهمها استغلال رأس المال واستثماره من خلال العمل دون توقف، أي المال الناتج عن الربح يستثمر في مشاريع أخرى وهكذا. إضافة إلى تغطية الطلب برفع الإنتاج. وخلق مناصب شغل جديدة من خلال مناوبة العمال لبعضهم البعض أثناء أداء العمل، وبالتالي إدخال عمال جدد، أي توفير مناصب شغل أكبر.

كما أن لهذا النظام فوائد فله عيوب واضحة انعكست على العامل بالدرجة الأولى.

8-2 عيوب العمل بنظام المناوبة:

---

[47] - .Cezamian (P), Opcit, P : 56.

8-2-1 عيوبورديتي الصباح والمساء:

للوردية الصباحية والمسائية عيوب ومن أهمها:

- أنها تجبر العامل على النهوض باكرا والنوم باكرا (فالنهوض يكون على الساعة الثالثة والنصف والنوم على الساعة الثامنة والنصف ليلا).
- هذا في غالبية الأحيان من أجل الوصول إلى تحقيق مدة نوم بسبع ساعات (وهي الساعات التي تحقق الراحة لجسد العامل).
- هذه المداومات تعيق العامل عند أدائه لبعض الأنشطة الاجتماعية.

8-2-2 عيوب وردية الليل:

للوردية الليلي عيوب واضحة على العامل فكثيرا ما تخلق لديه مشاكل النوم، فنوم النهار لا يعوض نوم الليل، فالعديد من البحوث الميدانية أكدت أن اللذين يفضلون العمل ليلا اتجاههم نحو الحياة الاجتماعية والعائلية أقل من أولئك الذين يفضلون العمل نهارا مما يؤكد أن الروح الاجتماعية لدى العمال الذين يعملون ليلا قد أصبحت ضعيفة.

9- الجانب القانوني للعمل بالمناوبة في المؤسسة الجزائرية:

لقد كتبت جريدة **التايمز** اللندنية بتاريخ 05 تشرين الثاني 1861 عن حالة العمال في تلك الفترة تقول: " أنه وإن كانت صحة السكان عنصرا مهما من عناصر رأس المال، فنحن نخشى أن نكون مضطرين للاعتراف بأن الرأسماليين مستعدين لحفظ هذا الكنز، وتقدير قيمته حق قدرها...".

هذا في بلد يعتبر العامل موجودا من موجودات (أصول) رأس المال، ولكن الأمر يختلف في مجتمعنا فالعامل هو الهدف والوسيلة للتنمية في الوقت نفسه.

ذلك التخوف يمكن أن يكون تخوفنا نحن، حيث يعمل بعض المسيرين عن حسن نية أو عن عدمها بالاهتمام المتزايد بالإنتاج ونسيان ما ينجم عن العمل من مخاطر ومدى تأثيرها على العمال، وبذلك نقضي على مجهودات التنمية الشاملة التي ننادي بها.

إن الميثاق الوطني يقف حجرة عثرة في وجه ذلك المفهوم، لذلك يجب ترجمة النصوص التشريعية والقانونية إلى رفع واقع معيش.

مرسوم رقم 81-11 المؤرخ في 25 ربيع الأول عام 1401 الموافق لـ: 31 يناير سنة 1981 يحدد كيفيات حساب تعويض العمل التناوبي.

بناءا على الدستور لاسيما المادتان 111-10 و 152 منه، وبمقتضى القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق لـ: 05 أغسطس 1978 والمتضمن القانون الأساسي العام للعامل الجزائري لاسيما المواد 146 و 153 ة 154 من وبمقتضى المرسوم رقم 79-301 المؤرخ في 12 صفر 1400 الموافق لـ: 31 ديسمبر سنة 1979 والمتضمن ضبط أجور بعض الأصناف المهنية سنة 1980.

يرسم ما يلي:

المادة الأولى: يخصص عمل التعويض التناوبي المنصوص عليه في المواد 146 و 153 من القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق لـ: 05 أغسطس سنة 1978 المذكور أعلاه لتعويض تبعات الخدمة المستمرة جزافا ولا سيما:

- أوقات العمل اللازمة لإبلاغ التعليمات.
- العمل الليلي.
- العمل يوم راحة أسبوعية.
- العمل أيام الأعياد المدفوعة الأجر.

ويؤدي هذا التعويض شهريا.

المادة الثانية: يحدد معدل التعويضات للعمل التناوبي حسب نموذج تنظيم النوبة طبقا للمواد 03، 04، 05 أدناه.

المادة الثانية: يتقاضى العمال الموزعون أفواجا الذين يعملون في نظام مستمر (ثلاث مرات ثمانية)، أي النظام الذي يتم فيه إنتاج السلع أو الخدمات طوال 24 ساعة كاملة وكل أيام الأسبوع، كما في ذلك أيام الراحة الأسبوعية القانونية، وأيام العطل، تعويضا عن العمل التناوبي الشهري يساوي خمسة وعشرون في المائة من مرتبهم الأساسي.

المادة الخامسة: يتقاضى العمال الموزعون على فوجين الذين يعملون في نظام منقطع، أي النظام الذي يتم فيه العمل على نوبة صباحية ونوبة بعد الظهر مع التوقف في نهاية الأسبوع تعويضا عن العمل التناوبي يساوي عشرة بالمائة من مرتبهم الأساسي.

المادة السادسة: للعمال الموزعون على أفواج، الذين يتخلل نشاطهم فترات تسمى (فترات الفراغ) الحق في تعويض العمل التناوبي تكون نسبته عشرة بالمائة (10 %) من المرتب الأساسي عن النظام المتقطع.

المادة السابعة: يحدد القانون الأساسي الخاص بالمؤسسة المستخدمة قائمة مناصب العمل التي تخول حق التعويض عن العمل التناوبي.

وتضبط قائمة مناصب العمل المنصوص عليها في الفترة السابقة، بصفة انتقالية بقرار وزاري مشترك يصدره الوزير المكلف بالعمل والوزير الوصي، بناءا عل اقتراح المؤسسة المستخدمة وذلك بعد أخذ رأي ممثلي العمال.

ويصدر القرار الوزاري المشترك المنصوص عليه في الفقرة السابقة بصفة انتقالية بالنسبة للوظيفة العمومية والوزير أو الوزراء المعنيين، بعد أخذ رأي ممثلي العمال.

المادة الثامنة: يتعين على العامل الذي لا يحضر عند انتهاء نوبته أن يبقى في منصب عمله حتى يتم استخلافه حسب المواد المنصوص عليها في التشريع الجاري به العمل فيا يخص مجال العمل اليومي.

ويتقاضى في هذه الحالة زيادات عن الساعات الإضافية التي أداها.

المادة التاسعة: يحسب التعويض عن العمل التناوبي بصفة انتقالية وخلاف للمادة الخامسة (05) من المرسوم رقم 79-301 المؤرخ في 12 صفر عام 1400 الموافق لـــ: 31 ديسمبر 1979 المذكور أعلاه، على أساس الحدود الدنيا للأجر الإجمالي الناتج عن المرسوم المذكور.

يكون أساس الحساب انتقاليا، هو أساس مرتب التثبيت بالنسبة للفئات الأخرى من العمال الذين لا يشملهم المرسوم المنصوص عليه في الفترة السابقة.

المادة العاشرة: ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

10- العمل بالمناوبة والتفاعل الاجتماعي:

الإنسان اجتماعي بطبعه، فهو ينزع بالغريزة إلى الحياة داخل الجماعة وأن بقاءه البيولوجي يتوقف على الجانب الاجتماعي، فالجماعة بالنسبة للكثير من البشر هي الوسيلة التي يعبرون بها إلى المجتمع الأكبر، فإذا أريد للفرد أن يسهم في بناء المجتمع والمحافظة عليه، وجب أن تتاح له الفرصة لعضوية الوحدات الاجتماعية الصغيرة التي يجد فيها إشباعا لحاجاته ومجالا للتفاعل مع الآخرين(48).

إن الجماعات تتفاوت من حيث تأثيرها في الفرد، هذا الأخير الذي يؤثر ويتأثر بكل الجماعات التي ينتمي إليها، منها من يترك آثارا عميقة في الفرد، بينما بعضها الآخر تعد بالنسبة له مجرد خبرات جماعية فحسب. وتنقسم الجماعات إلى نوعين هما الجماعات الأولية وتعتبر من أهم الجماعات التي تلعب الدور الأساسي في حياة الإنسان، أما النوع الثاني منها فثانوية لا تكون العلاقة بين أعضائها في أحيان غالبة قوية مباشرة، لكنها مع ذلك تمنح للفرد تجارب عديدة، وتمنحه الكثير من الفرص لتنمية خبراته الاجتماعية، الثقافية والعقلية. (49)

بناءً على ذلك فالجماعات تحدد بناء المجتمع، وطبيعة أهداف الفرد، كما تؤثر في حاجاته ومعتقداته، اتجاهاته وميوله،ومدى إمكانياته السلوكية، ويحدد بناء ووظيفة هذه الجماعات بدورها في التفاعل الديناميكي بين أعضائها، ويصل تأثير المجتمع إلى الأفراد عن طريق العائلة، وجماعة الأصدقاء، وجماعة العمل وغيرها من الجماعات الأخرى التي تتم فيها الاتصالات. وفي هذه الجماعات أيضا تجري المناقشات وتتخذ القرارات وتوجه الضغوط إلى الأفراد كي يسلكوا سلوكا معينا، فالتفاعل الاجتماعي هو مفهوم أساسي من مفاهيم علم النفس الاجتماعي إذ يشير إلى العمليات الاجتماعية عندما يجري تحليلها من زاوية التنبيهات والاستجابات، فالتفاعل يأتي على الدوام مصحوبا بدرجة معينة من الاكتساب وأشكاله الرئيسية هي: التعاون، التنافس، الصراع...إلخ. بينما ينطوي الانعزال على درجة الصفر في منظور التفاعل الاجتماعي(50).

---

(48) - Kogi (K): introduction to the problem of shift work, ins, Folkard, T. Monk (Eds), hours of work, chichester & sons. 1985. p: 15.

(49) - Wever (KM): Light effects on human circadian rhythm: a review of recent and experiment. T. Biol. Rhythms, 4, 1989, p: 171.

(50) - Badia (P) & all: psycho physiological and behavioral effects of light and dim light, sleep Res, 19, 1990, p: 387.

هنا تبرز علاقة واضحة بين طبيعة وظروف العمل بالمناوبة وإمكانية التفاعل الاجتماعي لعمال المناوبة. ولمناقشة هذه العلاقة لابد من الإشارة إلى أهم خصائص التفاعل.

يعتبر التفاعل الاجتماعي وسيلة الاتصال الأساسية بين أفراد الجماعة، إذ عن طريقه يتم التفاعل بين الأفراد في سبيل حركة الجماعة، فبذلك يتميز التفاعل الذي ينشأ بين أفراد المجموعة بالتنبؤ، فإذا قام الفرد بأداء معين داخل الجماعة فإنه يتوقع الاستجابة بالقبول أو الرفض من بقية أعضاء الجماعة لما قام به من سلوك، وقد يتوقع أيضا الفرد الثواب أو العقاب، ويكون توقعه مبنيا على أساس الخبرات السابقة أو على أساس القياس بالنسبة لأحداث متشابهة في إطار القاعدة القيمية التي تسود الجماعة. إنه في جميع الحالات لما يتوقع الفرد استجابة معينة ثم يفاجأ باستجابة مقابلة فإن ذلك يزيد من معدل التفاعل الاجتماعي.

يحدد التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة السلوك الفردي للأشخاص كما أنه يساعد على تمييز المحصلة العامة لاستجابات الأفراد في المواقف الاجتماعية، وبالتالي فإن التفاعل الاجتماعي يحدد النمط الشخصي لكل فرد في الجماعة بعبارة أخرى فالتفاعل بين الأفراد يكون نوعا من الالتزام بالنسبة لسلوك كل فرد وعليه فإنه يمكن التنبؤ بهذا السلوك.

يساعد التفاعل الاجتماعي على إعطاء الفرصة للأفراد لكي يتميز كل منهم بشخصيته، وهذا يعتبر نزوعا طبيعيا، كما أن الجماعة بحكم تكوينها الديناميكي فذلك يساعد على إتاحة مثل هذه الفرصة.

التفاعل الاجتماعي بين الأفراد يصدر نتيجة لاختلال تنظيم الطاقة في المجال الاجتماعي للجماعة، لذلك يعتبر أساس سلوك الأفراد واستجاباتهم للأحداث القائمة، فكلما تقاربت القوى في المجال قلت فروق الجهد، وبالتالي اقترب التفاعل الاجتماعي من حالة الركود والسكون. بمعنى آخر يكون التفاعل الاجتماعي نشطا كلما اختل توازن المجال الاجتماعي للجماعة، وهذه أهم الخصائص المميزة لتفاعله الاجتماعي الذي يمكن اعتباره الأساس الأول في نشأة العلاقات الإنسانية[51].

([51]) - Monk (T. H): advantages and disadvantages of rapidly rotating shift work, Human. Factors, 28, 1986, p: 555.

في ضوء تلك الخصائص فإن نظام العمل بالمناوبة بما يحمله من تغيير لأوقات العمل وسرعة دوران ساعاته يمثل تعارضا مع القيم التي يتلقاها العمال خلال عضويتهم في الجماعات المختلفة التي سبقت الإشارة إليها، إذ لا يتيح لهم الفرصة الكافية للاندماج فيها، مما يؤدي إلى إعادة النظر في مواقفهم وإعادة تشكيل أنماطهم السلوكية في التخلي عن عادات واتجاهات معينة واكتساب اتجاهات وعادات أخرى أكثر ملاءمة لمقتضيات الموقف الاجتماعي الجديد(52).

انطلاقا من ذلك يمكن تصور عمق الآثار النفسية الاجتماعية التي يفرزها نظام العمل بالورديات خاصة إذا علمنا أنه يؤثر على تنظيم جماعة العمل، إذ أن العامل في نظام العمل اليومي العادي أقدر على الاهتمام بشؤون العائلة والصلات الاجتماعية المختلفة أكثر من العامل الذي يخضع لنظام العمل المناوبة الذي يشعر بالتقصير اتجاه مسؤوليته الأسرية. فالعامل يتأثر بما شيع في مجتمعه من أصداء لحوادث محلية أو عالمية، ويناله من آثار القلق الاجتماعي العام ما يمكن أن ينال غيره. وعلى أساس ذلك فإن أي اختلال في الصلات الاجتماعية للعامل يمكن أن يكون مصدرا للاضطرابات العاطفية، وما أكثر ما كانت مشكلات أسرة العامل أو الحالة المرضية لأحد أفراد أسرته وراء السلوك العدواني الذي يظهر لديه في ميـــدان عمله(53).

بمقارنة وضعية كل من عمال المناوبة وعمال اليوم العادي، نجد أن عمال المناوبة يقابلون الحياة الاجتماعية بالتوحش ولا يبدون استعدادا للتعاون في ظل طبيعة وظروف العمل، وهذا يكون عكس العمال الذين يشتغلون عاديا فهم يواجهون التغيرات غير المنتظرة في البيئة بتغذية رجعية تكون أكثر تفهما وعقلانية، كما أنهم يبدون استعدادا للتعاون.

بوجه عام فنمط البناء النفسي الاجتماعي يختلف لدى كل منهما تبعا لديناميكيات مواقف العمل التي يواجهها كل منهما (سبب الاختلاف القائم) لأن إمكانيات التفاعل الاجتماعي تختلف باختلاف نظام العمل والموجه لأفراد فئة معينة.

11- __التوافق المهني في نظام العمل بالمناوبة:__

يقاس مدى ملائمة أي نظام عمل على مدى تحقيقه لتوافق العمال في عملهم ويعرف التوافق بأنه تكيف الشخص مع بيئته الاجتماعية وفي مواجهة مشكلاته مع الآخرين في الحياة

---
(52) - Idem, p: 556.
(53) - Idem, p: 556.

والتي ترجع لعلاقته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والخلقية. فكل تعريف للتوافق يصب في معنى أوسع وأشمل تندرج ضمن كلمة تكيف[54].

وقد ذكر "**كرو**" أن التوافق يعبر عن مدى قدرة الفرد على التلاؤم مع الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، وذلك في الوقت الذي يستطيع أن يقيم علاقات منسجمة وسوية مع الظروف والمواقف والأشخاص الذين يكونون البيئة المحيطة به[55].

بناءً على هذا فالتوافق يبنى على مضمون معياري، يتعلق بمقياس القدرة على التلاؤم مع الظروف العديدة التي تواجه الفرد في حياته الاجتماعية وحياته المهنية بخاصة. فالتوافق ضرورة حتمية لابد منها كون الإنسان يعيش في بيئته التي تحتوي على مواد إشباع الحاجات البيولوجية من طعام وشراب ولباس...إلخ، وإشباع الحاجات النفسية كالحاجة إلى العمل لإثبات الذات والحاجة إلى تكوين أسرة، وهذا بالطبع يتم وفق قواعد وعادات وتقاليد وأعراف لابد من التقيد بها والرجوع إليها عند الحاجة.

إن ذلك يعبر عن التوافق النفسي الاجتماعي، ومن بين أمثلته نقص الصداقة لدى الفرد، وهذا يعكس عجز الفرد على تكوين علاقات أخرى مع أشخاص آخرين يختلفون عنه في الشخصية، هذا العجز في تكوين الصداقة ناتج عن أسباب عديدة، فعدم تكوين الصداقة أو نقصها تترجم جوهريا في عدم القدرة على التغلب على المشاكل وتجاوز الصعاب والعقبات. مقابل ذلك نجد أشخاص يملكون الصداقات، فهم يعتبرون من بين الأشخاص الذين استطاعوا تجاوز العقبات وتمكنوا من حل مشاكلهم بارتياح وسهولة.

مما سبق ذكره فالتوافق يعبر عن القدرة على التكيف مع مواقف عديدة ومتعددة، ويختلف هذا التكيف والقدرة حسب طبيعة الأفراد، لذلك يمكن القول أن هناك عوائق عدة يجب على الفرد التكيف معها من أجل الوصول إلى التلاؤم مع العمل.

هذه العوائق تكون كما يلي:

- العائق الناشئ عن فعاليات جارية مثل المهام الكثيرة أو التبديل المتكرر في العمل (النقل من وظيفة إلى أخرى).

---

(54) مصطفى سويف: الأسس النفسية للتكامل الاجتماعي، القاهرة، 1960. ص: 339.

(55) كمال الدسوقي: علم النفس ودراسة التوافق، بيروت، 1974. ص: 32.

- العوائق الناشئة عن استمرار فعاليات كان من المفروض أن تتوقف نهائيا وذلك من أجل أن يعوضها العامل ويحل محلها فعاليات جديدة.
- العوائق الناتجة عن حاجة الفرد إلى التدريب أو الاستعداد لمواجهة مشاكله وذلك بتحضيره من جميع الجوانب للتعامل مع المشاكل وحلها بسهولة.

بناءً على ذلك يعتبر التوافق عملية شخصية تتعلق بالفرد ذاته، وهي نسبية ومستمرة، إذ أنه على الأفراد كي يتكيفوا ينبغي عليهم أن يتوافقوا مع أنفسهم أولا ثم مع الآخرين في الموقف التوافقي. لذلك فالتكيف أو عدمه يقوم على عناصر أساسية هي: العنصر النفسي، العنصر المادي والعنصر الاجتماعي[56]، وتوفر العناصر الثلاثة وتكيفها الجيد مع متطلبات الفرد والعمل يؤدي إلى تكيف جيد.

وكما أنه هناك تكيف مهني قد يحدث العكس عند الفرد، فيكون هناك سوء تكيف مهني. في هذا الصدد ينبغي التأكيد على أن سوء التكيف المهني والذي من مؤشراته الواقع النفسي الذي ينعكس سلبا على الأسرة، ذلك أن الفرد يعتبر وحدة متكاملة ومتناسقة ذات أبعاد نفسية اجتماعية فيزيقية، وإن اشتكى أو اضطرب جانب من جوانبها اضطربت سائر جوانبه.

هناك عدة شروط لتوافق العمال في عملهم يمكن تقسيمها إلى ذاتية وأخرى بيئية.

1-11 الشروط البيئية للعمل وتوافق العمال:

من الواضح أن العامل يعمل ضمن ظروف خاصة تؤلف في مجموعها البيئة الخاصة للعمل، فنجده يتعامل مع آلة أو مجموعة الآلات إضافة إلى مجموعة أدوات وتجهيزات، في المقابل يتعامل أيضا مع فئة من الزملاء وفي بيئة طبيعية تتصف بظروف مادية معينة من حيث الرطوبة، الحرارة، التهوية والضوضاء...إلخ، والتي تؤثر في عملية التوافق أو سوء التوافق للعامل في عمله.

إن طبيعة الوسائل المتعلقة بالعمل، توزيعها وموضعها بالنسبة للفرد العامل تشكل جزءا هاما منه مما يؤثر على الإنتاج، كما أن لهما الأثر على الاقتصاد في الجهد والوقت، ويحققان الرضا الوظيفي كما يضعف من احتمال الوقوع في الخطأ.

---

(56) غيث محمد عاطف: قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية، 1972. ص: 15.

يتجلى هنا الأثر الواضح لضرورة وجود تعاون بين الهندسة وعلم النفس. فالتعاون المنسجم والوثيق بينهما لابد منه في مجال توزيع وسائل العمل، وضبط وتنظيم الآلة وفقا للحركات التي يؤديها العامل.

إن النتائج المتحصل عليها في هذا المجال تعتبر دليلا على مكانة الآلة بالنسبة للعامل، كما تعتبر أيضا دليلا على التوافق الجيد للعامل في عمله من جراء توافق الشروط البيئية وملائمتها له[57].

إن الظروف المادية للعمل لا يقتصر دورها على ذلك الجانب فقط بل لها الأثر الكبير في تصرفات العامل خلال عمله وخارجه؛ كمية الإنتاج وجودته وأثرها على صحته الجسدية، فينعكس كل ذلك على حالته النفسية، وقدرته على التحمل والانتباه، وبالنظر إلى ما يمر به من أزمات سواء تعلق الأمر بالنفسية أو بالعمل، فإنها تساهم في سوء التوافق حتى في الحياة اليومية. هذه بصورة عامة عن ظروف العمل العامة. أما ظروف العمل بالمناوبة فهي تشتمل سرعة دوران ساعات العمل، الانتقال من نوبة لأخرى، العمل في الليل...إلخ.

هنا نتوقع أثرها الكبير في عملية سوء التوافق المهني خاصة فيما يتعلق بظهور أعراض كل من الاكتئاب، القلق وارتفاع مستوى الضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية المصاحبة لذلك.

إن ذلك لا يمنع من القول أن الجهود المبذولة في هذا الميدان لم تصل بعد إلى كل الأهداف المرجوة منها بالنسبة لحسن التوافق للعمل وتوفير أفضل الشروط لتحقيق ذلك منها:

11-2 الشروط الذاتية (الشخصية):

تعتبر الشروط الذاتية من أهم الأسباب التي تؤدي إلى عملية التوافق المهني، ومن العوامل التي تنطوي تحتها نجد العوامل الجسمية، العقلية والعوامل النفسية.

- العوامل الجسمية: لها بالغ الأثر على سوء التوافق للعامل في مركز عمله، فالمرض بصفة عامة يسبب له اضطرابا نفسيا يجعله غير قادر على ممارسة عمله فمن لديه ضعف في

---

(57) كمال الدسوقي: نفس المرجع السابق. ص: 30.

النظر أو السمع فإنه يعاني معاناة شديدة في البحث عن التكيف الشخصي في العمل، فيصبح كثير الغياب مستهدفا لحوادث العمل. فهو عادة ما يكون له سجلات طبية سيئة»[58].

هناك دراسات عديدة تشير إلى أن العمال سيئي التكيف يترددون بكثرة على المستشفيات لعلاج الأمراض يكونوا موضع استهداف لحوادث العمل[59].

العوامل العقلية: هناك ارتباط واضح بين العوامل العقلية وظهور التعب والوقوع في حوادث العمل والتغيب، فقد أثبتت الدراسات التي قام بها مجموعة من العلماء والباحثين على أن هناك علاقة واضحة بين مستوى الذكاء وحوادث العمل. [60]

العوامل النفسية: لها الأثر البالغ على جوانب الشخصية، فإذا كانت سيئة فإنها تفرز الكثير من مؤشرات سوء التكيف المهني ومن أمثلتها القلق، الشعور بالذنب، الشعور بالاضطهاد، التأرجح الانفعالي والعدواني. فهي في مجملها عوامل ذات تأثير فعال في ظاهرة حوادث العمل. فلو رجعنا إلى التحليلات التي جاءت بها مدرسة التحليل النفسي لفرويد، نجد أنها ترى بأن معظم إصابات العمل ترجع إلى الدافعية اللاشعورية، أي أن الجانب النفسي اللاشعوري قد يكون السبب في خلق مشكلة سوء التوافق للعامل مع متطلبات العمل. فالفرد العامل صورة مركبة نفسيا التي تتكون من الدوافع والاتجاهات [61] لذلك نجده في حاجة ملحة إلى تحقيق نوع من التوازن الداخلي بين تلك الدوافع والاتجاهات، يسمح له بإمكانية التكيف مع البيئة العملية والاجتماعية.

التعب والملل وتوافق العمال:

يعتبر التعب والملل من بين العوامل الهامة التي تؤدي إلى سوء التوافق فالتعب يعتبر حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق حركيا كان أو عقليا وتبدو في ثلاث مظاهر:

- نقص فعلي في الكفاية الإنتاجية
- شعور ذاتي بالضيق والألم.

---

(58) محمد سلامة غباري، أميرة منصور، يوسف علي: المدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعيـــة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1999. ص: 93.

(59) نفس المرجع السابق، ص: 94.

(60) - Schmidt (C) and all: Locomotor activity accelerates the adjustment of the temperature rhythm in shift work, Z. interdixipl. Cycle Res, 21, 1990, p: 243.

(61) - Ibid, p: 244.

- تغيرات فيزيولوجية مختلفة، مثل زيادة السكر وتراكم السموم والفضلات في العضلات والأعصاب واضطرابات التنفس، النبض، ضغط الدم وغيرها من المشاكل الجسدية[62].

إن هذا لا يصف طبيعة التعب بل يتخذ نتائج التعب كمعيار له.

أما فيما يتعلق بالملل فإنه حالة نفسية تنشأ نتيجة القيام بعمل لا يميل إليه العامل.

إن الكثير لا يميز بين الملل والشعور بالتعب فيعتبرونها حالة نفسية واحدة عكس ما يلاحظ عند العمال، فيتمكن كل عامل من تحديد حالته وشعوره اتجاه العمل الذي يقوم به فيقول هذا العمل ممل وذلك العمل متعب غير ممل[63] فيظهر التعب عند العامل على شكل شعور داخلي يدعوه إلى التوقف التلقائي عن العمل ، ليأخذ العامل قسطا من الراحة، ثم يعود لمزاولة العمل بصورة عادية، فيظهر التعب في صورة فقدان الانتباه وعدم التركيز وإدراك الخطأ في العمل، وكلها من دلائل التعب، وقد يتطور الشعور، إلى التطرف، بحيث يصبح شعورا بالإنهاك مما يدفع العامل لاتخاذ عدد من الأساليب كالآليات الدفاعية لمواجهة ضغط هذا الشعور وتختلف نوعيتها الدفاعية باختلاف الشخص طبيعة العمل ونوعيته.

من نتائج التعب الواضحة التأثير على الإنتاج ، كما يؤثر على جوانب من شخصية الفرد في حياته الشخصية الاجتماعية وهذا التأثير يظهر في معاملات الشخص داخل أفراد أسرته ومعاملته مع المشرفين عليه في العمل.

عموما إن كل من التعب والملل يعتبر حالة شعورية قد تكون نتيجة إعياء من جراء عدد الساعات الممارس فيها العمل اليومي والأسبوعي، أو من سوء توزيع فترات الراحة أو وضعية العامل بالنسبة للعمل أو طبيعة الأساليب التقنية المستعملة في العمل أو لمرض العامل. [64]

انطلاقا من ذلك فإن الشعور بالتعب والملل يكون من بين مؤشرات سوء التوافق المهني.

الروح المعنوية وتوافق العمال: تعتبر الروح المعنوية من الظواهر النفسية التي لا تخضع للملاحظة المباشرة، فهي بذلك تكوين فردي لا يمكن ملاحظته إلا عن طريق آثاره التي يتركها

---

(62) - Tilley (A. J): the sleep and performance of shift workers, H. F, 24, 1982, p: 635.

(63) - Nicholson and all : Adaptation irregularity of rest and activity, Aviat. Space, Med, 55, 1984, p: 110.

(64) - Idem, p: 112.

على الفرد، والروح المعنوية شرط أساسي للجماعة التي يتطلب عملها التكامل، الود والتعاطف، والتي تكون السلوكات العدوانية فيها موجهة ضد الإحباطات الخارجية وبالتالي تبقى سلوكات الفرد سوية ومعتدلة اتجاه نفسه واتجاه الجماعة التي يعيش معها ويمارس معها العمل(65).

بناءً على ذلك فالروح المعنوية تقوم على أسس تشير إلى أنها نوع من القوة الداخلية التي تربط العامل بعمله وتجعله فعالا فيه. (66)

العلاقة بين العامل ورفاقه في العمل:

موقف العامل من عمله قد يتخذ عدة اتجاهات منها تبني موقف الراضي عن العمل القائم به، وقد يتبنى موقف عدم الرضا والتبرم منه وقد يكون بين البينين، فإذا كان الموقف الأول هو الغالب، كان الأفراد من الذين لم يواجهوا صعوبات ومشاكل كبيرة في عملية التوافق. أما إذا كان التبني للموقف الثاني فسوف تكون هناك معاناة من مشاكل عديدة في التكيف.

أما موقف الوسط فيتأرجح بين المواقف المقبولة والتي يكون فيها رضا عن العمل ومواقف أخرى تواجه بالرفض وعدم الرضا(67) وهنا يمكن الحكم على الفرد أنه غير مستقر في التكيف، فهناك مواقف هو متكيف معهما ومواقف أخرى العكس من ذلك. تعتبر الإدارة عنصرا هاما في المؤسسة وعنصرا أهم بالنسبة للفرد، خاصة إذا كانت هناك اتصالات فعالة فيما بين الفرد والإدارة، حيث يشعر هذا الأخير بوجود الصلة والترابط بين الإدارة كوحدة وكجزء من المؤسسة وبينه كونه جزء في المؤسسة، فتنمو لديه مشاعر الألفة والتأقلم والتكيف والعكس من ذلك صحيح عند عدم وجود صلة بين الإدارة والفرد.

يضاف إلى ذلك ضرورة التوزيع العادل لفرص العمل والترقيات والمنح والأجور وبعض الامتيازات الاجتماعية، فيجب أن تقوم على أسس موضوعية إذ أنها من الممكن أن تكون من بين عوامل عدم تحقيق الرضا لدى الفرد. فشعوره بذلك يؤدي إلى الإحباط والعجز عن التكيف.

يضاف إلى كل ذلك عنصر هام يتمثل في التقدير. فطبيعة الإنسان تحب من يقدرها، فإذا وجد من يمنحه ذلك فإنه يشعر بالاعتزاز ويزيد من إرادته وتصميمه على العمل الجيد. فالتفاهم

---

(65) صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، 1974. ص: 62.

(66) المرجع نفسه. ص: 67.

(67) - Akerrtedt (T), Psychological effects of shift work, scand. . Work environ. Health, 16 suppl. 1, 1990, p: 71.

والتقدير بين الرفاق في العمل من شأنه أن يولد الرضا، وجود احتكاك بين فئات عمرية مختلفة يولد روح معنوية تتأثر بمقدار رعاية هؤلاء الأفراد ضمن الجماعة من تلك الفروق واحترامها، الأمر الذي يتناسب مع مجموعة القيم التي يحملها العامل.

لتلك العوامل أثر في توافق العمال أو سوء توافقهم.[68] نظام العمل بالمناوبة، يعتبر من الأنظمة ذات الظروف الاستثنائية، فالعمال المناوبة يتعرضون إلى ضغوط عدة تتجلى في مظاهر التعب النفسي والفيزيولوجي وضعف الاتصال مع المجتمع خاصة بسبب سرعة دوران ساعات العمل. فيجد العامل أن أغلبية يومه وأسبوعه يذهب إلى العمل دون أن يقوم بواجباته الاجتماعية– كما أن فترات النوم لديه تقل. لتجاوز ذلك يلجأ العامل إلى تناول مجموعة من المنبهات تجنبه النوم والنعاس أثناء ممارسة العمل. إضافة إلى ذلك فعدم وجود استقرار في تناول وجبات الغذاء اليومية يولد مشاكل هضمية ومعوية، وعدم وجود استقرار في أوقات الراحة وقضاء أوقات الفراغ واختلاف الجو العملي بين الليل والنهار يؤدي بالعامل إلى بذل جهد للتوافق بين تلك الأوضاع.

نظام العمل وصحة العمال:

إن الأعراض الجسمية المرضية تعتبر الدليل المباشر على سوء التوافق المهني، فالطب النفسجسمي " السيكوسوماتي" بين أن الكثير من الاضطرابات الفيزيولوجية تنجم أساسا عن وجود اضطرابات الوظائف النفسية. فالأمراض السيكوسوماتية هي أمراض جسمية تعود في الأصل إلى عوامل وأسباب نفسية تسببها مواقف انفعالية، ذلك أن حالات الانفعال تترتب عنها حالات جسمية فتظهر أعراض لأمراض جسمية عضوية ذات منشأ نفسي وهذه سمة الأمراض النفس جسدية. تصاحب هذه الحالة اضطرابات فسيولوجية حشوية عديدة منها: اضطرابات في التنفس، وأخرى في الهضم وتأثيرات واختلالات على الإفرازات الهرمونية وبالتالي اضطراب عمل الغدد الصماء، وإن لم تتح لهذا الفرد التعبير عن هذه الاضطرابات التي يعاني منها في محاولة منه للتخفيف من حدة التوتر الداخلي الذي يعيشه، تبقى تلك الانفعالات حبيسة داخله والتي قد تؤدي إلى أعراض عديدة تؤثر سلبا على الفرد ذاته، ومجرد تراكم هذه الاضطرابات

([68]) - Ibid, p: 73.

والانفعالات مع استمرار كتمها وعدم التعبير عنها تؤدي إلى ما يعرف بالأمراض السيكوسوماتية[69].

انطلاقا من ذلك، فنظام العمل بالمناوبة ينعكس بالسلب على صحة العمال، إما يبدو عليهم في شكل اضطرابات نفسية وبالتالي هذا يعبر بشكل واضح على اختلال توازنهم الانفعالي، وهذا ما يؤدي إلى سوء توافقهم في العمل، نتيجة لظهور أعراض المعاش النفسي السيئ لدى عمال المناوبة.

لنظام العمل بالمناوبة تأثير آخر على العامل يتمثل في قلة النوم الذي يجلب وراءه خطر تناول المنبهات بصورة مستمرة، فكثيرا ما يلجأ إليها العمال خاصة في المناوبات الليلية للقضاء على النعاس الذي يعيقهم عن مواصلة عملهم.

إن الدراسات تؤكد على ضرورة النوم الليلي وأهميته، فنوم النهار لا يعوض نوم الليل[70] حتى ولو تمكن العامل من نوم الفترة المخصصة لراحة كاملة (7 ساعات)، فمناوب الليل لا يستفيد في راحته وتجديد نشاطه بنوم صحي وفعال.

إن الخلايا العصبية ومنها خلايا الدماغ تقوم بفعالية شديدة خلال النهار وفي لحظة معينة تحدث فيها تغيرات شديدة التعقيد (تغيرات في بعض الأولويات والمواد بسبب الإرهاق) عندئذ تبدأ هاته الخلايا بإنقاص فعاليتها ويسمى هذا بالردع أو ما يعرف بالكف وهذا النوع من الاضطرابات ينتشر بسرعة ويصيب القشرة الدماغية والنتيجة تكون في ظهور الرغبة الملحة في النوم.

يمكن شرح عملية **الردع** التي وردت فيما سبق وكيفية حدوثها بأنها وسيلة لحماية خلايا الدماغ من التلف أو الإصابة، وبالتالي يتبع النظام العصبي الدماغي هذه الحيلة لحماية خلاياه، وتتمثل هذه العملية في محاولة جعل الأعضاء العصبية في حالة نوم وركود من أجل استعادة الجسم لحالته الطبيعية النشيطة. تحدث هذه الحالة بسبب الإرهاق الشديد للجسم من جراء عدم تلقيه للراحة الواجب الاستفادة منها أثناء النوم، فيحدث تنبيه من الدماغ بوجود خلل في عملية النوم، عند ذلك يرسل أمر بتنفيذ عملية النوم من أجل الوصول إلى حالة الراحة، ويكون النوم

---

(69) آغا كاظم ولي: علم النفس الفيسيولوجي، بيروت، دار الآفاق الجديدة، 1980. ص: 186.

(70) المرجع نفسه. ص: 187.

عميقا، فكلما أصابت هاته العملية أجزاء من الدماغ أشد عمقا وأكثر اتساعا أثناء النوم تستعيد المواد تركيزها الطبيعي، ويتحضر تركيز الأحماض النووية لإنتاج الطاقة وتركيب فوسفات الأدينوزين المسؤول هو الآخر عن إنتاج جزيئات الطاقة أو "ATP" (الأدينوزين ثلاثي الفوسفات). إن عملية التبادل للطاقة تحدث في كل كائن حي كما تركب مواد عديدة أخرى أثناء هذه الفترة تدخل في تركيب وظائف حيوية أخرى، وتصاحب هذه العملية مظاهر وأعراض فيزيولوجية كاتساع قطر الأوعية الدموية التي تغذي الدماغ مما يتيح فرصة الترميم على مستوى الدماغ. فإذا كانت بعض الخلايا قد ماتت فإنها تجدد للمحافظة على الوضع الطبيعي للجهاز العصبي وهذه العمليات والحركات المتواصلة والمتكررة داخل دماغ الفرد تشعره بالتعب أي إن خلاياه العصبية قد أصيبت[71].

إذا كان نظام العمل بالمناوبة من العوامل التي يمكنها أن تسبب قلة النوم لدى العمال، فإنهم يصابون بعجز في استرجاع الطاقة المفقودة بالشكل الذي تم شرحه فيما سبق، وهذا كله يؤدي إلى الإصابة بالأمراض النفسية الجسدية. هذه الأخيرة لها الأثر السلبي على كل من الناحية النفسية للفرد وعلاقاته الاجتماعية.

يهدف كل فرد منا إلى البحث عن السبل الكفيلة التي تجعله يؤمن حياته بطريقة أفضل، فيعمل على رعاية أسرته واستغلال قدراته وخبراته ومسايرة المجتمع الذي يعيش فيه بكل قيمه، لكنه قد يعجز في محاولة منه لمواجهتها والتخفيف من حدتها بحثا عن التوافق بين متطلباته ومتطلبات وشروط العمل، وهذا يتم ضمن المجال الشخصي للفرد ذاته، فيختلف ويتنوع الأفراد في تبني الطريقة الأنجع لمحاولة تحقيق هذا التوافق أو التلاؤم، فنجد الكثير منهم يلجأ إلى تناول المنبهات أو المنشطات بمختلف أشكالها وأنواعها. فهي بالفعل من أهم المخاطر الشائعة في مجتمعنا، فقد انتشرت بصورة خطيرة خاصة في الآونة الأخيرة وسنحاول تسليط الضوء على أهمها.

من أهم الظواهر المنتشرة في مجتمعنا الجزائري ظاهرة التدخين وتعاطي المنشطات منها الكافيين ونجده في البن والشاي وبعض المشروبات الغازية التي تحتوي على الصودا، والتي لها

---

(71) نفس المرجع السابق. ص: 190.

أثر كبير في التنشيط والقضاء على التعب والنوم، إذ تعتبر مواد لها أهمية كبيرة وواضحة في زيادة قابلية التنبيه في القشرة الدماغية، ويعد الكافيين من منبهات العضلات، إذ تزيد من قدرة هاته الأخيرة على التقلص مما يجعلها نشطة في العمل وقادرة على بدل الجهد وتحمل أعبائه. ومن تأثير هاته المواد تزداد قدرة القلب على التقلص، فتتوسع الأوعية الإكليلية، وينتج عنه تأثير إيجابي في العمل البدني والعمل الفكري فيعمل على تحسين القدرة على الإدراك، ويقلل من الوهن والإحساس بالكسل ويذهب بالنعاس. بالرغم من الأهمية الواضحة لهذه المواد على الناحية العصبية وعلى مستوى عمل العضلات إلا أن تناولها المفرط وبكميات هائلة له الأثر السلبي على صحة الفرد، فمثلا تناول كميات كبيرة من القهوة والشاي يكون له أثر سلبي، فهو يزيد من التعب الذي يصاحبه الأرق العصبي واضطرابات القلب وبالتالي يتمكن الفرد من القضاء على النوم، لكن حالة التعب تلازمه بسبب أن خلاياه الدماغية تبقى مشغولة. أي أن القوة قضت على حالة النوم وولدت تعب من نوع آخر نتيجة لانشغال المخ فلا يستطيع أن يستفيد من راحته مما يتيح فرصة ظهور الإصابة ببعض الأمراض المعدية والقلبية الوعائية أو العصبية. هذا فيما يخص الكافيين أما عن التدخين تزيد من ضغط الدم وزيادة دقات القلب فكلما زاد التدخين. كلما صاحبه نقص إفراز العصارات الهاضمة.

إن السجائر تحتوي على كميات لا يستهان بها من أكسيد الكربون تصل إلى 1.6 % هذه الكمية تعطل من 5 إلى 10 % من هيموغلوبين الدم، ونحن نعلم أهمية هذا الأخير في جسم الإنسان فأغلبية العمليات الحيوية تتم على مستواه كما يعتبر ناقل لأغلبية مفرزات الدماغ من الهرمونات... فيتسبب مع مرور الزمن في نقص القدرة على العمل بسبب عدم امتلاكه للطاقة اللازمة للإنجاز، ويصاب أيضا بدوران الرأس وأوجاعه وغثيانا متكررا، وعموما يصاحب كل ذلك تعب واضح على الشخص مما ينعكس عل حالته النفسية. كما أن للنيكوتين الموجود في التبغ آثارا سيئة على صحة الفرد فيتسبب في التهاب الأغشية المخاطية المعوية هذا الأخير الذي يؤدي إلى التهاب المعدة والمعي الدقيق والتهاب القولون، كما يلاحظ عند غالبية المدخنين اضطرابات في القلب والأوعية الدموية.

12- استراتيجيات تحقيق التوافق المهني في نظام العمل بالمناوبة:

من خلال الاطلاع على موضوع نظام العمل بالمناوبة يتبين أنه توجد هناك بعض الشروط التي يجب أخذها بعين الاعتبار إذا أردنا الوصول إلى إحداث نوع من التكيف أو التوافق المهني في هذا النظام، والغاية الأسمى من كل ذلك المحافظة على قدرات العمال ومعنوياتهم، والسبيل إلى ذلك بتقديم خدمات عديدة للعمال من بينها تحسين بيئة العمل، تنظيم ساعات العمل وتوفير برامج الأمن وغيرها.

ويمكن التطرق إلى هذه الشروط بشكل أوسع كما يلي:

تحسين ظروف العمل:

يعد المحيط الطبيعي للعمل ذو تأثير كبير من الناحية السيكولوجية على العمال أنفسهم، وعلى اتجاهاتهم وموقفهم من العمل.

يجب توفير المكان المناسب للعمل من خلال تنظيم وتوفير الإضاءة الكافية والحرارة المناسبة والرطوبة الملائمة...إلخ، هذا من شأنه أن يوفر الطمأنينة للعمال. يضاف إلى ذلك الاهتمام بتأثيث المكان تأثيثا مريحا من ناحية المقاعد والمكاتب..إلخ.

كما أن الضوضاء تعتبر من بين العوامل التي تؤثر بالسلب على أعصاب ونفسية الكثير من العمال وبالتالي فهي تشكل إزعاج ومصدر ضيق للعمال، وهذا يعيقهم عن تركيز اهتمامهم على أعمالهم.

الضوضاء في مجملها أصواتا شديدة الوقع منها المستمرة (الدائمة) ومنها المتقطعة، تسبب التوتر العصبي للكثير من العمال.

انطلاقا من النتائج السلبية والخطيرة الناتجة عن الضوضاء علينا الحد من تأثيرها وذلك بإتباع عدة إجراءات أهمها:

- عزل الآلات أو الأجهزة التي تصدر عنها الأصوات المزعجة والحادة.
- استعمال ما أمكن من أجهزة صامتة أي التي لا تصدر صوتا كلما كان ذلك ممكنا.
- استعمال المواد العازلة للأصوات كالسماعات العازلة....
- استخدام مواد امتصاص الأصوات.

أما إذا اتجهنا إلى ما يتعلق بالرتابة في الأعمال والتي يمكن تعريفها على أنها تلك الأعمال التي تجري على وتيرة واحدة فهي في غالب الأحيان تحدث الملل، ويلاحظ بشكل كبير وواضح عند العمال الذين يملكون قدرا كبيرا من الذكاء فهم يشعرون بالملل من الأعمال التكرارية. لتجاوز هاته المشكلة ينبغي التأكيد على ضرورة الاختيار الحسن للعمال على حسب قدراتهم، ميولهم وإمكانياتهم كي لا يقعون في مشكل عدم التأقلم مع العمل التكراري.

إضافة إلى ذلك لابد من تدريب العمال على أداء عدة أعمال من أجل تغيير عملهم من حين إلى أخر كي تخفف من حدة الروتين والتكرار لنفس المهمة وبالتالي التنوع في أداء الأعمال مما يعطي روح متجددة مع كل عمل. كما أن تغيير الأعمال يسمح باستغلال مختلف قدرات وإمكانات الفرد من كل جوانبه، فتبرز بذلك مهاراته في كل مهمة يقوم بها، وتبرز لديه روح الإبداع والابتكار والأداء الأحسن. ومن ثم تتولد لديه الحماسة للعمل وتنمو روح المثابرة في محاولة منه لإثبات الذات والتأكيد على قدرته على أداء عمله على أحسن ما يرام. إن هذا يخفف من حدة التخصص الزائد الذي يحصر الفرد في إطار ضيق من المهام البسيطة، الذي ينقص من الحماس ويخفض من مستوى الكفاية في أداء العمل.

برامج الرفاهية الاجتماعية:

كي تكون خدمات الرفاهية الاجتماعية ناجحة يجب أن تنصب على أكبر عدد ممكن من العمال، وسوف نسلط الضوء على جملة من تلك الخدمات.

توفير لوازم المعيشة:

تعني مساعدة العمال في تدبير وسائل معيشتهم ونأخذ على سبيل المثال: إعطاء قروض للعمال لبناء مساكن خاصة بهم، وتسدد تلك القروض على آجال طويلة، وكذلك العمل على إنشاء جمعيات تعاونية استهلاكية تمكن العمال من إيجاد متطلبات المعيشة المختلفة وبأسعار معقولة وبتسهيلات مناسبة في الدفع.

المواصلات:

يجب على المؤسسة أن توفر وسائل النقل للعمال وذلك من أجل تسهيل تنقلهم بين مقر سكناهم ومقر العمل.

توفير أماكن مريحة ومناسبة لقضاء العمال استراحة مريحة خلال فترة الراحة وتخصيص أماكن لإيداع الأمانات وأماكن أخرى لتغيير الملابس بالنسبة للأعمال التي تتطلب ارتداء ملابس خاصة.

العمل على النهوض بالجو الثقافي داخل المؤسسة وتنشيط روح التعاون والتفاعل بإقامة الحفلات في المناسبات الدينية والوطنية إضافة إلى تنشيط الملتقيات العلمية.

ساعات العمل:

يحب الناس بطبعهم الراحة فيجب إعطاء العامل فترة راحة مناسبة وذلك من أجل تجديد النشاط والسماح له بأداء مسؤوليات أخرى خارج دوام العمل، كمسؤولياتهم الاجتماعية مما يسمح لهم بالعودة إلى العمل بروح جديدة أقدر على العمل وفي رغبة وحيوية الممارسة. هذا لا يعني العمل على تشجيع الكسل بالتخفيف من ساعات العمل بناءً على فراغ، بل الاستغلال الأمثل لساعات العمل الفعلية بما يناسب رفع الإنتاجية.

الرعاية الصحية:

أي مرض يعاني منه العامل يشكل عبء ثقيل تتحمله المؤسسة، هذا العبء يشكل مشكل حقيقي على القائمين بأعمال المؤسسة أكثر مما هو عبء على العامل ذاته لذلك عليهم التركيز على كفاية العمل والحفاظ على صحة العامل.

على هذا الأساس يمكن اعتبار الإدارة هي المسؤول الأول عن الاهتمام بصحة العمال لأساب اقتصادية وأخرى إنسانية، فكلما تدهورت حالة العامل الصحية انخفض أداؤه، فإذا ساءت صحته أدى ذلك إلى ارتفاع نسبة الغياب وظهور حوادث العمل وانخفاض في مستوى الإنتاج.

تكمن برامج الرعاية الصحية فيما يلي:

- وضع إستراتيجية طبية تحافظ على صحة العمال جسديا ونفسيا.
- توفير ظروف العمل الصحية.
- تنظيم فحوص طبية دورية.

- إنشاء عيادة للفحص الطبي من أجل علاج الحالات الطارئة.
- نشر الوعي داخل العمال باستخدام مختلف الأساليب المتاحة للمحافظة على صحتهم.
- توفير هيئة طبية متكونة من الأطباء والممرضين يقدمون خدمات طبية مختصة كعلاج أمراض الصدر، العيون، الجلد وغيرها.
- العمل على توفير جهاز للاستشارات الطبية النفسية.
- اتخاذ كافة الإجراءات للمحافظة على صحة العمال، كتنظيف مكان العمل بصفة مستمرة وتوفير مساحات كافية لتجنب مضايقة العمال لبعضهم البعض.

ملخــــص:

بالرغم من أهمية نظام العمل بالمناوبة (3x 8) في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، إلا أنه يخلق مشاكل نفسية وجسدية للعمال، تتمثل أساسا في الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية. التي تعيق عملية توافق العمال في مختلف مجالات الحياة. فالتعب النفسي والفيزيولوجي الناتج عن سرعة دوران ساعات العمل التناوبي يسهم في ظهور اضطرابات عديدة على الإفرازات الهرمونية وعمل الغدد الصماء مما يؤدي إلى الإصابة بالأمراض الجسدية المختلفة التي تنعكس بدورها على الحالة النفسية والسلوكية.

انطلاقا من ذلك يجب البحث عن أساليب ناجعة للتعامل مع الضغوط التي يفرزها نظام العمل بالمناوبة (3x 8).

الفصل الثالث: الاكتئاب في ظل نظـــام العمل بالمناوبة

- نظرة تاريخية عن مفهوم الاكتئاب.
- حقائق عن مفهوم الاكتئاب المرتبط بنظام العمل بالمناوبة.
- أعراض الاكتئاب المرتبطة بظروف العمل بالمناوبة
- النظريات المفسرة للاكتئاب.
- مصادر ومظاهر الاكتئاب في نظام العمل بالمناوبة.
- استراتيجيات الوقاية من الاكتئاب لدى عمال المناوبة.

تعد ظاهرة الاكتئاب المرتبطة بالمجال المهني من مشكلات العصر التي تحتاج إلى دراسات معمقة. فالضغوط المرتبطة بالعمل إذا لم يحسن إدارتها فأنها تولد لدى الفرد العامل زملة مشاعر كالحزن المستمر. التشاؤم، عدم الرضا، انخفاض مستوى تقدير الذات... الخ والتي سرعان ما تنعكس على الجانب السلوكي سلبا، مما يعجل في ارتفاع مستوى الاستجابة الاكتئابية التي تعيق الفرد في إدارة شؤون حياته المختلفة .

لتناول هذه الظاهرة، ارتأينا الوقوف على حقائق عن مفهوم الاكتئاب، أعراضه، النظريات المفسرة له إضافة إلى أهم مصادره ومظاهره المرتبطة بظروف العمل التناوبي وأخيرا عرض الاستراتيجيات الممكن إتباعها للوقاية من الاكتئاب الناتج عن ظروف العمل بالمناوبة (8x3).

1. نظرة تاريخية عن مفهوم الاكتئاب:

هناك الكثير من الأدلة التي تثبت أن الأقدمين عرفوا الاكتئاب، فقد نشر "**بيرتون**" سنة 1631 كتابه تحليل الملنخوليا تضمن التطرق بإسهاب إلى هذا الموضوع، فقد كان الكتاب القدامى والأطباء يعلمون الملنخوليا بوصفها مفهوما قريبا من الجنون أحيانا والاكتئاب أحيانا أخرى[72]، وما يلفت الانتباه فيما كتبه "**بيرتون**" عن ذلك منذ أكثر من ثلاثة قرون أنه وصف الكثير من أعراض هذا المرض كما تصفه كتب الطب النفسي المعاصرة، بل إنه وضع أسبابا نلاحظ عليها الكثير من الإرهاصات العلمية المعاصرة في دراسة هذا الموضوع، فمن بين الأعراض التي اقترحها بالنسبة لاضطراب الاكتئاب يذكر الإصابة بمرض جسمي سابق، الإسراف في العمل الذهني، الاضطرابات العاطفية وخيبات الأمل...إلخ، وهي عوامل يؤكد عليها علماء النفس المعاصرون في التعامل معها ووضعها كأسباب مرجحة للاكتئاب، وما يجعل كتابات هذا العالم لها أهمية خاصة، أنه يتحدث عن أسباب موضوعية مخالفا بذلك كثير من الشعوذات التي كانت تسود عصره في تفسير الاضطرابات النفسية بأنه نتاج للعفاريت والتلبس الشيطاني.

أما المصدر الآخر المهم الذي يبين أن الأسبقين فهموا كثيرا من الغموض الذي يكتنف هذا الموضوع، فاتضح من خلال بعض الكتابات الأدبية خاصة عند شكسبير، إذ نجد الكثير من الإشارات للحالات النفسية التي تصيب أبطال كثير من مسرحياته، فلقد وصف الأعراض كما يصفها أي عالم معاصر فعلى سبيل المثال شخصية "**هاملت**" فقد وصف هذا البطل في الكثير من

([72]) - Romanis <u>(R): Depression</u>: Faber and faber limited, London, 1987. p: 73.

مواقع المسرحية بأوصاف ترتبط بالاكتئاب، كمشاعر الذنب، التأنيب، التردد الشديد، الأفكار الانتحارية، الهواجس، اضطرابات النوم.

لقد وصف العرب حالات مشابهة من الاكتئاب، فكل من "**ابن سينا**" **و** "**أبو بكر الرازي**" قدما من الأمثلة والواضحة في وصف حالات " **الملنخوليا**" والعلاج الطبي الذي اقترحاه، فضلا عن العلاج النفسي باستخدام كل من الراحة والاسترخاء والإيمان، بل نجد في الأدبيات وصفا طبيا لحالة هي أقرب إلى المفهوم العيادي المعاصر للاكتئاب المرضي، وتتمثل فيما كتبه أبو الفرج الأصفهاني منذ أكثر من عشرة قرون عن قصة العشق بين ليلى العامرية وقيس بن الملوح المعروف باسم مجنون ليلى، تلك القصة التي انتهت نهاية مأساوية بوفاة قيس بطريقة غامضة، إذ لا يعرف من تلك القصة إن كان موته طبيعيا أم كان انتحارا، أو كان استفحالا للمرض، ففي مواقف مختلفة من القصة يصف أبو الفرج قيسا على لسان أصحابه أوصافا تشبه إلى درجة كبيرة ما يتصف به المصابون بالاكتئاب الشديد في حالة تعرضهم للفشل أو لفقدان موضوع الحب[73].

إننا نجد في الكثير من المواقع وصفا لقيس يشبه حالات الاكتئاب العميقة بما فيها من بكاء، أسى، عدم الاهتمام بالمظهر، إهمال إرضاء الحاجات الحيوية بالإضافة إلى كل من الانشغال الذهني الشديد والاختلال العقلي الذي بناء عليه لقب بالمجنون أو الذهان الاكتئابي الدوري بلغة الطب النفسي المعاصر.

أما في حياتنا المعاصرة فهناك ما يشير إلى أن الناس يعانون من الاكتئاب بصورة أكبر مما كان الناس يعانون منه في الماضي، فالدراسات المسحية توضح على أنه اضطراب شائع لدرجة أنه يحلو للكثير من الكتاب أن يصفو عصرنا هذا بعصر الاكتئاب ففي الولايات المتحدة

---

(73) أبو الفرج الإصفهاني:أخبار النساء في كتاب الأغاني، جمع وشرح عبد الأمير مهنا، لبنان، بيروت، مؤسسة الكتب الثقافية، ط2، 1993، ص: 122.

الأمريكية وحدها يبلغ عدد المصابين بالاكتئاب حوالي 20 مليون فرد وأن القليل منهم يتلقى العلاج المناسب[74].

إن الاكتئاب ليس بظاهرة مرتبطة بالغرب فقط، ففي دراسة مسحية شملت 39 ألف شخص موزعين على تسع مجتمعات هي الولايات المتحدة، بورتريكو، غرب أوروبا، الشرق الأوسط، آسيا وأستراليا تبين أن الاكتئاب ينتشر فيها بنسب متقاربة، وأنه يتزايد في تلك المجتمعات من جيل إلى جيل[75].

إن تفسير ذلك يرجع إلى افتقاد الفرد الآن إلى الكثير من مصادر الدعم والحماية، إضافة إلى ذلك فإن مفهوم الأسرة الممتدة بدأ يتقلص في كل المجتمعات تقريبا بما فيها المجتمع العربي، مما يؤدي إلى عدم إيجاد بديل كاف لتعويض الافتقاد للإحساس بالأمان والرعاية.

يفترض العلماء أيضا أن تزايد التلوث البيئي ساهم بدوره في خلق مناخ صحي عام مضاد للصحة النفسية والاجتماعية، فالتلوث الجوي يساهم بشكل مباشر في إثارة الكآبة والضيق وعلى نحو غير مباشر يسبب الأمراض التنفسية والتي ترتبط بدورها بزيادة نسبة الاكتئاب[76].

2. حقائق عن مفهوم الاكتئاب المرتبط بنظام العمل بالمناوبة:

إن جميع العمال وربما دون استثناء مروا على لحظات عانوا خلالها من الحزن والأسى على بعض الأحلام أو الفرص التي لم تتحقق، والجميع بلا استثناء خبر في لحظات ما أن الحياة أصبحت عديمة الجدوى وأنها عبارة عن جهد مستمر، وأنه كذلك كفاح طويل وعقيم، فلحظات السعادة فيها أقل بكثير مما فيها من شقاء وجهد، أي أنه لم يعد بمقدوره أن يتحمل فيها الجهد والمشقة، فينتابه الشعور بالإرهاق السريع وفقدان الأمل والتقاعس عن الحركة والعزوف عن

---

(74) - Callan (J): Affective illness on the increase. Journal of the American medical association, 1979. p: 16.
(75) - Yapko (P): The art of avoiding depression. Psychology today. 1977. p: 30.
(76) - Sartorius (N): Research on affective disorder within the framework of the who program In. M Schou & E. Stromgern (Eds), 1993. p: 111.

بذل الجهد، ذلك أن متطلبات العمل لا تتناسب وسماته خاصة فيما يتعلق بصعوبة عملية التكيف في نوبات العمل الغير منتظمة[77].

إن الشعور بذلك يأخذ صورا أشد، عندما يمتزج التعبير عن ذلك بفترات أطول، فيصبح كل من الحزن، خيبة الأمل، الأسى، البكاء، فقدان الشهية، اضطراب النوم، التشاؤم واليأس صفات ملازمة قد تنعكس سلبا على جميع جوانب حياة الفرد.

في ظل ذلك الشعور يصبح العمل البسيط جهدا لا يطاق، فطاقة الفرد تكون قد استهلكت، فيصبح الفرد عاجزا حتى عن القيام بالأعمال الروتينية البسيطة، مثلما هو الحال لدى عمال المناوبة[78].

بناء على ذلك فالاكتئاب يعتبر مجموعة من الأعراض المركبة التي يطلق عليها العلماء مفهوم الزملة الاكتئابية، فمن المعروف أن أعراض الاكتئاب قد تختلف من فرد لآخر، فالبعض قد يتخذ لديهم الاكتئاب شكل أحاسيس قاسية من اللوم وتأنيب الذات، ويأتي عند البعض الآخر مختلطا مع معاناة جسدية وأمراض بدنية قد لا نعرف الحدود بينها، ويعبر البعض الآخر عنه في شكل مشاعر باليأس، التشاؤم الملل السريع من العمل والناس، وربما تجتمع كل هذه الأعراض معا في شخص واحد.

إن تنوع أعراض الاكتئاب، والاختلاف الشديد بين الأفراد في اختبار هذا الإحساس قد يثير صعوبة التعرف عليه نتيجة لأعراضه المتنوعة وأوجهه المختلفة.

من هنا تقل فرصة التعرف عليه. بناءً على ذلك نقدم فيما يلي شرحا للأشكال المختلفة التي ينطوي عليها هذا المفهوم وما يشمله من أعراض.

3. أنواع الاكتئاب:

([77]) - Benoit (O): Psycho physiological effects of early morning bright light exposure in young adults, psychoneuroendocrinologie, 1998, p: 199.

([78]) -Knauth (p) & all: Experimental shift work studies of permanent night and rapidly rotation, Int. arch. Occup. Environ, 1976, p: 127.

الاكتئاب بالنسبة لأغلب الناس يعبر عن استجابة عادية تنتج عن خبرة مؤلمة كالفشل في علاقة، أو خيبة أمل، أو فقدان شيء مهم كالعمل مثلا. ما يميز هذا النوع العادي من الاكتئاب أنه يحدث لفترات قصيرة قد لا تزيد عن أسبوعين، كما أنه عادة ما يكون مرتبطا بالموقف الذي أثاره(79).

أما ما يسمى بالاكتئاب المرضي(الإكلينيكي)، فهو عادة يتميز بأربع خصائص:

- أكثر حدة.
- يستمر لفترات طويلة.
- يعوق الفرد بدرجة نوعية عن أداء أنشطته المختلفة العادية.
- الأسباب التي تثيره قد لا تكون واضحة، بالشكل الذي نلاحظه لدى الغالبية العظمى من الناس.

ما دمنا في هذا الصدد فإنه من المفيد أن نشير أننا عندما نقول أن فردا ما مصاب بالاكتئاب فإننا لا نعني في بحثنا هذا أنه مصاب بشيء أشبه بالمرض الجسمي والالتهابات والكسور...إلخ، إننا لا نعني ذلك بالرغم من أن بعض أعراض الاكتئاب قد يستدل عليها من خلال بعض الشكاوى والأمراض الجسمية، وبالرغم من أن الاكتئاب قد يكون من العوامل المساهمة في إحداث المرض بصفته مفهوما يشير إلى مجموعة من الخبرات والمشاعر وردود الأفعال التي يختبرها الفرد بصورة وجدانية مرضية، وتشتمل على مجموعة من الأعراض التي يتزامن ظهورها أو بعضها معا.

إن ظهور الاكتئاب على نحو واضح مرتبطا ببعض الأحداث المأساوية لذلك يطلق العلماء على هذا النوع مفهوم الاكتئاب الإستجابي إشارة إلى خاصية ارتباطه بوجود مواقف أو أحداث

---

(79) - leary (K.D) & Wilson (G.T): Behavior therapy: Application and outcome. Englwood clufs, N, prentice Hall. 1978. p: 15.

خارجية. في هذه الحالة تكون الاستجابة مرتبطة بالموقف وعادة ما تنتهي بفترة قصيرة، يكون بمقدور صاحبها بعدها أن يمارس حياته المعتادة.

أما إذا استمر الاكتئاب، حتى بعد زوال فترة الحداد مثلا لفترة طويلة فهنا يتحول إلى الاكتئاب العصابي، وما يميز هذا النوع عن الاكتئاب العادي (الاستجابي) أن المزاج المضطرب ومشاعر اليأس تكون أكثر حدة وأكثر استمرارا.

يمتزج الاكتئاب العصابي بخليط آخر من المشاعر العصابية بما فيها القلق، التوجس والخوف من المستقبل ومشاعر التهديد والإحباط، وتتشكل من هذا النوع أنماط فرعية متعددة لعل من أهمها ذلك الذي يسميه **يحيى الرخاوي** الاكتئاب اللزج وفيه يبدو الشخص اعتماديا، سلبيا، كثير الشكوى، ناعيا حظه ومتفننا في اكتشاف أخطائه والإعلان عن جوانب ضعفه وسلبياته[80].

ويحدث الاكتئاب في أحيان كثيرة من فترة لأخرى في حياة الشخص، دون وجود أسباب خارجية واضحة وهذا هو النوع الذي يسمى بالاكتئاب الداخلي، وعادة ما ينظر الأخصائيون إليه على أنه أشد خطرا من النوع الاستجابي، وعادة ما يكون علاجه عبارة عن مزيج من العلاجات النفسية والعضوية.

في بعض الأحيان يتخذ الاكتئاب صورة دورات تتلوها أو تسبقها دورات من الهيجان والهوس والنشاط الزائد، وهو ما يسمى بالاضطراب الدوري أو اضطراب الهوس والاكتئاب. ينظر لهذا النوع على أنه أشد خطرا لأنه لا يصيب مشاعر المريض وعواطفه فحسب، بل يصيب الكثير من قدراته الأخرى كالقدرة على التفكير السليم، العلاقات الاجتماعية، وتشويه إدراكه لنفسه وللعالم المحيط به[81].

وبذلك قد يصبح المريض خطر على نفسه بسبب إهماله الشديد لحاجاته الإنسانية والحيوية أو بسبب ما قد يرتكبه من أفعال خطيرة كالانتحار.

---

(80) يحيى الرخاوي: دراسة في علم السيكوباتولوجي، شرح سر اللعبة، القاهرة، دار الغد للثقافة والنشر، 1979، ص: 155.
(81) إبراهيم عبد الستار، مرجع سابق، ص: 19.

وهناك ما يسمى بالاكتئاب الموسمي والذي تبين أنه ينتشر عند بعض الأشخاص في بعض شهور السنة خاصة في فصل الشتاء، حيث يكون النهار قصيرا، والليل طويلا،عادة ما يأتي هذا النوع من الاكتئاب في شكل رغبة في الانعزال والميل للحزن مع ميل شديد للأطعمة الدسمة، أما عن أسباب هذا النوع من الاكتئاب فإنها غير معروفة، بالرغم من أن بعض العلماء يرون أنه بسبب تزايد إفرازات بعض الهرمونات التي ترتبط بالتعرض لفترات طويلة للظلام[82].

والخلاصة التي يمكننا التأكيد عليها من خلال استعراضنا البسيط والمتسلسل لنماذج أو أنواع الاكتئاب فإنه يبدو جليا أن الاكتئاب يرتدي أثوابا متعددة ويأتي في أنواع متعددة ومن ثمة نحتاج إلى التعرف على زلمة الأعراض المميزة له في مجملها.

4. أعراض الاكتئاب المرتبطة بظروف العمل بالمناوبة:

يعتبر الاكتئاب اضطراب نفسي يعبر عن نفسه في مجموعة من الأعراض المتزاملة بعضها عضوي وبعضها ذهني وبعضها مزاجي وبعضها يأخذ الصبغة الاجتماعية، تلك الأعراض تسمى في مجملها الزملة الاكتئابية، وهي تشتمل ببساطة عن جوانب من السلوك والأفكار والمشاعر التي تحدث مترابطة أغلبها أو بعضها والتي تساعد في النهاية على وصف السلوك الاكتئابي وتشخيصه ويمكن تفصيلها على النحو التالي:

مشاعر الاستياء:

أهم ما يميزها سيطرة كل من الحزن، البؤس والغم على الحياة النفسية للفرد والتي تبدو له في الغالب خالية من المعنى والقيمة.

لقد أكدت البحوث أن المكتئبين يصفون أنفسهم على اختبارات الشخصية بالفشل، ويصفون سلوكهم بالنقص خاصة في المجالات التي تمثل لهم قيمة حيوية كالعمل أي أنه يرى نفسه فاشلا في عمله، بالرغم من أنه ليس كذلك أو الأسرة، أو في النشاطات الأخرى.[83]

---

(82) نفس المرجع السابق، ص: 21.

(83) - نفس المرجع السابق، ص: 182.

إنه من المهم أن نشير هنا أنه لا يشترط لتشخيص الاكتئاب أن تتوافر كل تلك الأعراض السابقة مجتمعة، فالمكتئبون لا يتماثلون في تعبيرهم عما يتملكهم من مشاعر اكتئابية، لذلك يكفي توافر بعض الخصائص لوصف الشخص بأنه يعاني من ذلك الاضطراب، ذلك أن الفروق الفردية والخبرات الشخصية الخاصة لها من الأهمية الكبيرة في تحديد نوع الأعراض المميزة للاكتئاب لفرد دون فرد آخر، فالشخص المعتاد على الشكاوي الجسمية أو المصاب فعلا ببعض الأمراض البدنية يكتسب الأعراض البدنية بدرجة أكبر من الإصابة بالأعراض الأخرى.

كما قد يختلف التعبير عن الاكتئاب والشكل السلوكي الذي يعبر عنه باختلاف المجتمعات، ففي المجتمعات الغربية يغلب على المكتئبين التعبير عن الأحاسيس الجسمية والعضوية على الذين يعانون من الاكتئاب في المجتمعات العربية والإسلامية[84].

ضعف مستوى النشاط الحركي والخمول:

إن مستوى النشاط العام لدى الشخص في حالة الاكتئاب يكون أقل وبصورة واضحة مما كان عليه سابقا في حالته العادية، فليس من النادر أن نجد الشخص المكتئب يقضي يومه جالسا في مكانه دون أي نشاط إيجابي، غير أن أداء النشاط المعتاد كالذهاب إلى العمل أو القيام بالواجبات الاجتماعية فهي تبدو له صعبة التحقيق دون أن يبذل طاقة لإنجازها حتى ولو كانت تلك الأشياء التي كان يستمتع بها من قبل، فهي تبدو له الآن غير مرغوب فيها وأنها مجرد واجب من الواجبات الثقيلة الأخرى.

الشعور بثقل الأعباء:

إن بعض المكتئبين يشعرون بأنهم بريئون من اكتئابهم، لذلك تتزايد شكاويهم من أن الآخرين يحملونهم ما لا طاقة لهم به، وبالتالي يلومون الظروف المختلفة الخارجية، كالعامل

([84]) - Ibrahim (A. S) & Ibrahim (R. M): Is psychotherapy really needed in nonwestern cultures the case of arab countries, psychological report. 1993. p: 881.

الذي نجده دائم الشكوى من صعوبة العمل المفروضة من طرف رؤسائه، فيعتقد أن شعوره بالتعاسة قد يختفي إذا ما قلصت المهام المطالب بإنجازها.

الشكاوي الجسمية والآلام العضوية:

إن هذا النوع من الأعراض يعتبر الأكثر انتشارا وأعقدها لأنه يأتي مقنعا في شكل الشكاوي التي تدل على سرعة التعب والإرهاق وضعف مخزون الطاقة، وآلام أعضاء الجسم خاصة منها الظهر، دون أن تكون هناك أسباب عضوية واضحة تؤكد ذلك، ومن الشكاوي الجسمية المميزة للاكتئاب اضطرابات النوم كالاستيقاظ المبكر، الأرق، النوم المتقطع وصعوبة الاستيقاظ في الصباح، بالإضافة إلى ذلك نجد خاصية اضطرابات الشهية وعدم التلذذ بالطعام، وفقدان الوزن بالرغم من أن بعض مرضى الاكتئاب يحدث لديهم العكس كالإفراط في الأكل، زيادة على ذلك قد نجد كثرة الشكوى من الصداع والآلام على مستوى المعدة، وفقدان الرغبة الجنسية والعزوف عنها[85].

توتر العلاقات الاجتماعية:

هناك نسبة كبيرة من المكتئبين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة يلاحظ عليها أنها تجد صعوبة في عملية التعامل والاندماج مع أعضاء فرق العمل، وتتخذ تلك الصعوبة مظاهر عدم الرضا عن علاقاته الاجتماعية المختلفة، وقد يحس بعضهم بالتكدر والقلق في المواقف الاجتماعية المحتملة أو الواقعة فعلا، وقد يجد بعضهم صعوبة واضحة في تكوين المهارات الاجتماعية خاصة في المواقف الاجتماعية التي تتطلب تأكيد الثقة بالنفس، وذلك يؤدي إلى صعوبة في التعبير عن مشاعر الاستياء أو رفض الأشياء التي تمثل عبئا على الصحة بصورة عامة، وعلى أساس ذلك قد يشعر البعض منهم بأنه وحيد، فاقد لحب الآخرين مما يؤدي به إلى الميل إلى الانسحاب، وعدم بذل الجهد الإيجابي لتأكيد الصلات الاجتماعية الضرورية للحياة[86].

([85]) - Badia (P) & all: psycho physiological and behavioral effects of bright and deam light, sleep res, vol 19, 1990 , p: 387.

([86]) - Burn (a): conseil pour les travailleurs postés, Lille: PUL. 1991, p: 59

مشاعر الذنب واللوم:

يعبر بعض المصابين بالاكتئاب من عمال المناوبة بمشاعر حادة من اللوم وتأنيب الضمير، فنجدهم يصفون أنفسهم بأنهم أسوء مما هم عليه فعلا أن أسوأ مما يراهم الناس عليه. في ظل هذا النوع قد نجد أشخاص يراهم الآخرون أنهم جادون ولكن الواحد منهم يرى نفسه أنه سيئا، كما أنهم يرون أنفسهم يستحقون ما يحل بهم من كرب[87] لذلك نجد أن هؤلاء الأشخاص غالبا ما يسيطر عليهم الشعور بأنهم عبء على الأهل، الزملاء...إلخ، ولائمين على أنفسهم بسبب اكتئابهم وفشلهم في إشباع حاجات المحيطين بهم.

التفكير الانهزامي:

لا يمكن عزل الاكتئاب عن الطريقة التي يفكر بها الفرد وإدراكه للأمور وعما تتضمنه صورته لذاته وعن الأحداث الخارجية التي تمر به، فالفرد المكتئب نجده يصف نفسه بالقصور وعدم اللياقة والشعور بالنقص، ويرجع ما يمر به من خبرات غير مناسبة إلى عوامل ذاتية كالقصور النفسي أو العقلي، لذلك نجد أن من الأعراض الرئيسية التي تسود بين المكتئبين ميلهم الواضح إلى نعت الذات بالتفاهة، النقص والعجز.

5. النظريات المفسرة للاكتئاب:

يكتسي موضوع الاكتئاب أهمية كبيرة على مستوى البحوث النفسية بمختلف توجهاتها وعلى مستوى العلاج، لذلك تم التوصل إلى نظريات كبرى في علم النفس لكي تقدم تفسيرها للاكتئاب وعوامل نشأته. ومن المؤكد أن كل ما قدمته كل نظرية منها من تفسير يعتبر من العوامل الدافعة لكل نظرية منها لوضع الخطط العلاجية، ونظرا لأهمية ما توصلت إليه كل نظرية بالنسبة للمشتغلين في الحقل النفسي، سيكون تناولنا لهذه النظريات انطلاقا مما قدمته في فهم الاكتئاب من الجانبين التشخيصي والعلاجي، وكما هو جلي أن للاكتئاب مثله مثل الكثير من الاضطرابات النفسية الأخرى ثلاثة مصادر:

([87]) - Lortiem (G) & all: circadian rhythms and behavior of permanent night workers, Jnt, Arch. Occup. Env, vol 44, 1979, p: 7.

العوامل البيولوجية:

- بناء الجهاز العصبي ووظائفه.
- الوراثة.
- التغيرات الكيميائية الحيوية، وما يرتبط بها من عوامل التحكم في وظائف المخ والجسد.

التعلم الاجتماعي:

يؤدي التعلم الاجتماعي إلى اكتساب أنماط شخصية متميزة، فبفضل الاكتساب وما يتضمنه من عمليات التعلم تكتسب الاستعدادات العضوية مذاقها المرضي أو الصحي، فإنه من المعروف إذا توفرت نفس الشروط العضوية الواحدة، قد تتوفر عوامل نفسية قاهرة خاصة بالأفراد المتكافئين في الشروط البيولوجية، فتحول البعض إلى المرض. في هاته الحالة يكون الباحث بحاجة إلى الإلمام بتلك الشروط الاجتماعية والنفسية الخاصة والتي من شأنها أن تساهم في اكتساب الاكتئاب عند البعض، أو تلك التي تساهم في اكتساب الصحة أو أي اضطراب آخر غير الاكتئاب. لهذا نجد اتجاها من البحوث يوجه اهتمامه إلى دور هذه العوامل وما تتضمنه من عوامل فرعية أخرى كالتنشئة الاجتماعية، طريقة الوالدين في التعامل مع الأبناء...إلخ.

الضغوط البيئية:

تتمثل في مختلف العوامل الاجتماعية التي يترتب عنها إحساس بالمعاناة أو اكتساب اليأس، فظروف العمل القاسية من الناحية العلائقية، التنظيمية، الفيزيقية والنفسية لها أهمية بالغة في زيادة الاكتئاب.

1.5 نظرية التحليل النفسي:

ينظر إلى الاكتئاب على أنه نتاج للتفاعل أو الصراع بين الدوافع أو الرغبات والجوانب الوجدانية، بما فيها مشاعر الذنب.

وقد عبر "**أبراهام Abraham**" وهو أحد رواد التحليل النفسي ممن اهتموا بتطبيقات هذه النظرية في مجال الأمراض العقلية والذهان، عبر عن هذه النظرة التحليلية للاكتئاب وفق نظريته التي تتبلور حول العلاقة لموضوعات حبنا، فعندما لا يجد الشخص تلبية مبكرة لإرضاء رغباته الجنسية، وإشباع حاجته للحب فإنه يشعر بالغضب والكراهية والعداء نحو موضوع الحب، لكن ذلك الغضب والكراهية يتحولان بفعل مشاعر الذنب إلى الداخل أي نحو الذات وهذا هو الاكتئاب، لذلك نجد أن الاكتئاب لدى النظرية التحليلية ما هو إلى غضب بسبب الإحباط وخيبة الأمل في إشباع الحاجة إلى الحب، ولكنه غضب يتحول بسبب الآليات الدفاعية اللاشعورية التي يقوم بها الفرد للدفاع عن الذات عند وجود أي تهديد يتربص بها وكأن الشخص يقول لموضوع الحب إنك لا تشبع حاجتي لك أو لحبي فيك والنتيجة الشعورية هي: مادمت لا تحبني فأنا أكرهك ولكنني لا أ ستطيع أن أصرح بذلك أو حتى أعترف بكراهيتي لك (بفعل الإحساس بالذنب، الصرامة في بناء الأنا الأعلى)، وإذن " فإنني أنا الجدير بالكراهية، واستحق الكراهية والعقاب بسبب عيوبي وأوجه قصوري". إن ذلك هو ما يعرف بالاكتئاب ومن ثم نجد **فرويد** في بحثه حول الملنخوليا والحداد يكشف عن كثير من أوجه الشبه بين الحزن العادي عند فقدان موضوع الحب والاكتئاب المرضي، فالاكتئاب عادة ما يحدث ويشتد إثر وفاة موضوعات حبنا أو عند الخسارة. إن هذه النوبات من الاكتئاب هي التي تنفجر وتشتد بعد فقدان موضوع الحب، فهي من وجهة نظر التحليل النفسي نتيجة أساسية للإحساس بالشعور بالذنب الشديد، وكأن الكراهية اللاشعورية هي التي تسببت في الفقدان، وهذا ما يؤدي إلى مضاعفة مشاعر الاكتئاب والغضب واتهام الذات[88].

بالرغم من أن علماء النفس التحليلي يتفقون بشكل عام في نظرتهم للاكتئاب بصفة خاصة بأنه موجها نحو الذات، فإنهم يختلفون في تحديد نوع الدوافع المحبطة والمثيرة للغضب.

---

(88) إبراهيم عبد الستار، مرجع سابق. ص: 98.

هناك مجموعة من الانتقادات وجهت للنظرية التحليلية، ذلك أن الكثير من المفاهيم التي ابتكرتها لوصف وتفسير الأمراض النفسية كانت عامة ومبالغ فيها، وبالتالي اختصرت أكثر مما يجب من العوامل المتنوعة للسلوك المرضي في متغيرات محدودة كاللاشعور والغرائز، ذلك أن المشكلات النفسية لها خاصية التعقيد.

إن تفسير السلوك الإنساني المرضي حسب النظرية التحليلية استند إلى عدد محدود من المفاهيم التي وضعت دون الاهتمام أو الاعتماد على براهين علمية كافية، ذلك أنها لم تكشف لنا تأثير ضغوط الحياة المتنوعة، ومع ذلك فقد بقيت النظرية التحليلية فكرة رئيسية كان لها بعض الأثر في إغناء البحث العلمي، ومن ثم إلقاء الضوء على بعض آليات وعوامل الاكتئاب، ألا وهي الحرمان المبكر من الوالدين وموضوعات الحب المبكرة على نمو الاكتئاب وتطوره، مما يدعونا إلى أهمية دور الدعم الاجتماعي والمؤازرة الوجدانية في عملية الوقاية من الاكتئاب كما يتمثل في فقدان العلاقات الوثيقة كالزواج، الأصدقاء.

إن النظرية التحليلية بالرغم من جوانب القصور التي اشتملت عليها استطاعت أن توجه الأنظار إلى دور التفاعل والعلاقات الاجتماعية المبكرة، مما أدى إلى بعض النتائج الأكيدة في فهم بعض الظواهر المرتبطة بالاكتئاب والوقاية المبكرة منه.

فضلا عن هذا، فإن دور العوامل الوراثية في الاكتئاب الدوري ليس قويا لدرجة أن نتجاهل دور العوامل الأخرى[89].

إن العلماء المتحمسين للتفسير البيولوجي للأمراض النفسية كالاكتئاب اتجهوا إلى البحث عن عوامل أخرى عضوية (غير المورثات الجينية) ربما تكون مسؤولة عن تطور الاستجابة الاكتئابية وظهورها.

5.2 التوازن الكيميائي:

([89]) - Gelder (M. B) & Mayou (R): Oxford textbook of psychiatry. Oxford: Oxford University press. 1984. p: 212.

لقد اتجه علماء العقاقير الخاصة بالمزاج في السنوات الأخيرة إلى البحث عن الدور الذي تقوم به العوامل الكيميائية الحيوية على مستوى الجملة العصبية فيما يتعلق بإمكانية وجود فروق ترجع إلى اختلال العناصر الكيميائية في الجسم، لذلك اكتسب التفسير الكيميائي للاكتئاب أهمية بالغة خاصة بعد أن أوضحت بعض الدراسات أن بعض جوانب الاكتئاب قد تكون نتيجة للاختلال في توازن البوتاسيوم والصوديوم عند المكتئبين. إن ذلك الاختلال من شأنه أن يؤثر مباشرة في ما يعرف بالإحساس بالراحة، مما يؤثر بدوره في إثارة الأعصاب، فلقد تبين أن مستوى تكثيف الصوديوم داخل الخلايا العصبية يزداد لدى المصابين في حين أن مستوى الصوديوم ينخفض ليصبح عاديا عند المكتئبين بعد إخضاعهم للعلاج بنجاح من حالات الاكتئاب[90].

تلك النتائج أدت إلى تكثيف الجهود للبحث عن تفسيرات عضوية تتعلق بكيمياء المخ، خاصة فيما يتعلق بالتفسير الأميني. فالأمينات تعتبر بمثابة عناصر كيميائية بتكاثف وجودها في الجهاز العصبي الطرفي الذي يثبت علماء وظائف الأعضاء أنه مسؤول عن تنظيم الانفعالات، وبذلك فوظيفة الأمينات إيصال الرسائل القادمة والعائدة من مختلف الأعصاب، ومن المرجح أن المحافظة على التوازن المزاجي يحتاج إلى توازن في العناصر الأمينية، والاكتئاب هو إحدى الاستجابات إذا انعدم وجود تلك العناصر أو أحدها (الدوبامين Dopamine، السيروتونين Serotonin، النوريبينيفرين Norepinephriney).

بناء على ذلك يمكن اعتبار المخ أنه أقرب ما يكون بجهاز كهربائي فإذا وقع اختلال لعملية الاتصال بين الأعصاب بسبب غياب الموصلات الكيميائية لأي سبب من الأسباب فينتج عن ذلك الانهباط النفسي والركود الانفعالي الذي نسميه الاكتئاب.

هناك ما يشير إلى بعض الصحة في نظرية التفسير الأميني للاكتئاب ذلك أن بعض العقاقير التي تستخدم في علاج ارتفاع ضغط الدم تؤدي إلى زيادة في نوبات الاكتئاب لدى الأفراد المستهدفين للإصابة باضطراب المزاج.

([90]) - Davisio (G. C) & Neal (J. M): Abnormal psychology: An experimental clinical approach. New York, NY: John Wiley. 1974. p: 191.

إن العقاقير الطبية التي تعمل على زيادة نسبة الأمينات في المخ، تؤدي إلى تزايد في مستوى النشاط واليقظة والعكس من ذلك صحيح، أي أن تلك العقاقير التي تعمل على تخفيض مستوى الأمينات أو تلك التي تقلل من مستويات نشاط المخ تؤدي إلى اللامبالاة (الخذر).

تبين ممن خلال نتائج الأبحاث أن أغلب العقاقير التي تستخدم في علاج الاكتئاب تعمل على زيادة نسبة الموصلات الأمينية في المخ، فلقد أعطيت عينة من المرضى المصابين بالاكتئاب عقارا، فتحسنت درجة الاكتئاب لديهم بصورة ملحوظة، لكن الاكتئاب عاد إليهم بعد فترة من ذلك ليست بالطويلة جراء تعاطيهم عقارا آخر يعمل على تقليل نسبة الأمينات(91).

يمكننا أن نستنتج من خلال ذلك أن الموصلات الأمينية في المخ قد تقوم بدور سببي في عملية التحكم في بعض أشكال الاكتئاب.

إن عقاقير الاكتئاب تعمل على ضبط الاكتئاب بسبب تأثيرها في تركيز الأمينات وتصحيحها، وهناك ثلاث مجموعات من العقاقير المضادة للاكتئاب:

- **الترايسيكليك Tricyclic**: تتمثل وظيفتها في تعزيز قوة موصلات المخ المزاجية في مواضع الاتصال بين الأعصاب.

- **الليثيوم Lithium**: يعمل على تحقيق التوازن الانفعالي، ذلك أنه يعمل على المحافظة على توازن تركيز الأمينات.

- **البروزاك Prozac**: هو من العقاقير التي اكتشفت حديثا ويمتاز بقلة تأثيراته الجانبية وفعاليته في العديد من اضطرابات الاكتئاب، بما في ذلك حالات الاكتئاب العصابي.

إن الألم الذي يسببه الاكتئاب يتطلب ضرورة تعاطي بعض العقاقير المضادة للاكتئاب لفترة تحددها ظروف المريض،ومدى المعاناة وتقدير المعالج لمدى خطورة الحالة، إن تلك العقاقير

---

(91) - Burns (D. D): Feeling good: The new mood therapy, New York: Avon Books. 1992. p: 43.

تختلف عن المهدئات لأنها لا تؤدي بالفرد إلى الإدمان، ومن السهولة بمكان تركها أو الإقلاع عنها بعد فترة قصيرة من توقف الاكتئاب.

إن الحالات التي تستوجب العلاج الكيميائي هي:

- إذا كان الاكتئاب مصحوبا بأعراض بدنية منها الأرق وتزايد موجة الاكتئاب في الفترة الصباحية.
- إذا كان الاكتئاب شديدا لا يطاق.
- إذا وصلت درجة الاكتئاب إلى الحد الذي يعوق الفرد عن أداء وظائفه.
- إذا لم تكن لدى الفرد حساسية للإصابة بالآثار الجانبية.

هناك الكثير من الحقائق التي توضح أن الجوانب البيولوجية تحدد مع الظروف النفسية فيتناسقا كوحدة متكاملة وتفاعل مستمر، فإذا كانت التغيرات الكيميائية واختلال توزيع الأمينات في الموصلات العصبية من شأنه أن يؤدي إلى تغير المزاج، فإن الجوانب النفسية بما فيها ضغوط الحياة من شأنها أن تدفع للاختلال الكيميائي، فعلى سبيل المثال بينت بعض التجارب النفسية بشكل لا يدع مجالا للشك أن الأمينات وخاصة منها النوريبينيفرين المسؤول الرئيسي عن التغيرات المزاجية والاكتئاب يختل إفرازه عند التعرض إلى ظروف قاسية[92].

هناك دراسات أجراها " **بيك Beck**" وتلامذته أوضحت أن العلاج الكيميائي المصحوب بعلاج نفسي يقوم على تعديل أساليب الشخص في التفكير وإدراكه لنفسه ولبيئته (علاج معرفي) أفضل من العلاج الكيميائي بمفرده أو العلاج المعرفي بمفرده. لكن نسبة التحسن والعلاج عند المقارنة بين مجموعتين تعرضتا لعلاج كيميائي أو معرفي منفرد كانت في مصلحة العلاج

---

(92) - Seligman (M. E) and all: Depression. In H. 1976. p: 75.

السلوكي المعرفي، أي عندما نشجع المصاب بالاكتئاب على النشاط الإيجابي ومحاربة الأفكار الانهزامية[93].

هناك دراسات حديثة عملت على مقارنة العلاج الكيميائي بالعلاج النفسي السلوكي للاكتئاب. فأوضحت أن النوع الأول من العلاج يتفوق على العلاج النفسي في الشهر الأول فقط، إذ تختفي الأعراض بسرعة بعد تعاطي العقاقير الكيميائية، لكن التفوق بالعلاج النفسي يكمن في أن نسبة التحسن تستمر مع الزمن، ذلك أن المصاب يتعلم أن يتولى بنفسه مسؤولية التوجيه الذاتي، لأنه قد تزود ببعض الفنيات السلوكية التي تمكنه من مواجهة المواقف المختلفة[94].

بناء على المعطيات السابقة فإنه يمكننا القول بأن العقاقير المضادة للاكتئاب تمنح الفرد المصاب القدرة التي يحتاج إليها لبدء المعالجة ومن ثم الإسراع في العمليات المؤدية إلى الشفاء والمتمثلة في العلاج النفسي، وبهذا المعنى فالعلاج الكيميائي بالعقاقير المضادة للاكتئاب، إذا ما حتمت الظروف تعاطيه ما هو إلا مرحلة أولى من المراحل الميسرة للشفاء، لكن العلاج الجوهري هو الذي يتطلب فنيات تساعد على مواجهة ضغوط الحياة عن طريق اكتساب المهارة في فهم الأمور، وتفسير المواقف الخارجية بعقلانية وإدراك الذات بصورة غير مهددة للذات والتعامل مع الآخرين والانطلاق نحو تبني أساليب سلوكية صحية بديلة.

نظرية الضغوط النفسية:

لقد أدى الاهتمام بدور الممارسات السلوكية إلى الكثير من النتائج فيما يتعلق بتطور دراسة الاضطرابات النفسية والجسمية في آن معا من حيث تشخيصها وعلاجها، فأصبح ينظر إلى المرض على أنه نتاج للاختلال العضوي، وأن هذا الأخير بدوره نتاج لعوامل نفسية وممارسات سلوكية يومية تشكل في مجملها ضغوطا تشير إلى أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية. ذلك أن الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل، التلوث والصراعات

---

(93) - Beck (A. T): Cognitive therapy. In J. K. Zeig (Ed), the evolution of psychotherapy. Brunner, Mazel. 1987. p: 102.
(94) -Yapko (P): Opcit, p: 37.

المختلفة تمثل ضغوطا مثلها في ذلك مثل الأحداث الداخلية و التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض، الأرق أو التغيرات على مستوى الهرمونات.

من الواضح أن تكون مصادر الضغوط من الخارج كالأعباء اليومية، ضغوط العمل أو بسبب عوامل بيولوجية كالإصابة بالمرض ومن الأمثلة عن ذلك:

- الضغوط الانفعالية النفسية (القلق، الاكتئاب، المخاوف المرضية).
- الضغوط الأسرية.
- ضغوط اجتماعية.
- ضغوط العمل بما فيها العمل المتواصل، سوء العلاقات مع الزملاء والمشرفين والعائد الذي لا يتناسب مع الجهد المبذول.
- ضغوط التغيير.
- الضغوط الكيميائية كإساءة استخدام العقاقير.
- الضغوط العضوية كصعوبة النوم، الإسراف في إجهاد الجسم، العادات الصحية السيئة كاختلال النظام الغذائي.

لقد بينت الدراسات أن استمرار التعرض للضغوط يؤدي تدريجيا إلى فقدان الطاقة التي ينتج عنها ضعف المقاومة فتحدث الأمراض والاضطرابات وذلك بعد أن يمر الفرد بعدد من التغيرات[95].

إن الأعضاء الضعيفة من الجسم هي التي تستجيب أولا للضغوط، إذ تكون مستهدفة بشكل أسرع من غيرها للمرض، مما يفسر التأثير النوعي للضغوط على حدوث أمراض دون

([95]) - Selye (H): The stress concept today. In I, L. Kustash, L, B, 1980. p: 25.

الأخرى، ففي حالة فشل الجهاز المناعي، تحدث الأورام السرطانية وعند اختلال عمل الدورة الدموية والشرايين تحدث أمراض المعدة.

مؤشرات تزايد الضغط:

- اضطراب النوم.
- اضطرابات الهضم.
- اضطرابات التنفس.
- القلق على أشياء لا تستدعي ذلك.
- الاكتئاب.
- التفسير الخاطئ لتصرفات الآخرين ونواياهم.
- الإجهاد السريع.
- تلاحق الأمراض والتعرض للحوادث.

لقد بينت المقارنات بين الجماعات المستهدفة للاكتئاب، إن أكثر الجماعات استهدافا هم أكثرها تعرضا للضغط، فالمقارنة بين الذكور والإناث، بينت أن نسبة انتشار الاكتئاب بين النساء أعلى من الذكور. إن تفسير ذلك يرجع إلى عوامل بيولوجية هرمونية[96]، لكن هناك ما يثبت أن الضغوط النفسية التي تتعرض لها المرأة ترتبط أسبابها بدورها السلبي وإبعادها عن اتخاذ القرارات الأساسية في الحياة، وهذا ما يجعلها أقل قوة وأكثر عجزا مما يعرضها للاضطراب

[96] -Romanis (R): Opcit, p: 12.

النفسي(97) وهذا ما يرجح أن الاكتئاب قد يكون نتيجة لعوامل نفسية اجتماعية أكثر منه نتيجة لعوامل بيولوجية.

لقد أكدت النتائج على وجود علاقة ارتباطية بين الاكتئاب والعمر، فالاكتئاب حسب نتائج البحوث الغربية تنتشر بنسبة أكبر لدى المسنين بسبب ما تتعرض له هذه الفئة من عوامل مرتبطة بالضغوط ذات المصدر الفيزيولوجي وأحداث الحياة(98)، في حين تشير بعض الدراسات العربية أن السن وحده ليس هو المسؤول عن ارتفاع الاكتئاب، مثلا في المجتمع السعودي تبين أن الاكتئاب ينتشر بين الشباب والمراهقين من الذكور والإناث معا بصورة أكبر منه لدى من هم أكبر سنا من الجنسين(99). يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن المسنين في المجتمعات العربية يتلقون رعاية وتقديرا اجتماعيا أكثر مما هو الحال عند الغربيين، وبذلك يمكننا القول أن الرعاية والتقدير يفترض أنهما يعملان على التقليل من الإحساس بالضغوط التي يعاني منها الأفراد.

كذلك من الواضح أن الضغوط النفسية لها أهمية كبيرة في حدوث النوبات الاكتئابية، لكن ترجمة الضغط إلى اضطراب انفعالي واكتئاب يحتاج إلى وجود شروط أخرى أهمها:

الانعزال: إن الفرد المنعزل عادة ما يفتقد إلى المساندة والتجاوب الوجداني، فالانتماء لجماعة الأصدقاء وإقامة علاقات اجتماعية منظمة تعتبر من العوامل الأساسية التي تجعل من الحياة ذات قيمة وهذا من شأنه توفير المناخ الملائم لتحقيق الصحة النفسية وبالتالي مقاومة جميع أنواع الضغوط.

الضغوط اليومية: يتوقف تأثير الضغوط اليومية على مدى تقدير الفرد لها.

الاستجابة لليأس: يتوقف على مدى ما يتوفر عليه الفرد من مهارات اجتماعية، فتأثير الظروف على الأفراد ذوي الاهتمامات المهنية والاجتماعية الضيقة يكون أكثر شدة، إذ يجد نفسه

---

(97) - Akiskal (H. S): Overview of Biobehavioral factors in the prevention of mood disorder. In R. F Munoz (Ed) Depression prevention: Research directions. 1987. p: 273.
(98) - Ibrahim (A, s) & Ibrahim (R. M): Opcit, p: 881.
(99) - Idem, p: 882.

عاجزا عن الدخول في نشاطات أو علاقات اجتماعية مما لو كان الفرد ذو اهتمامات اجتماعية واسعة التي تؤدي في الغالب إلى التطور.

الخبرة السابقة: تلعب الخبرة السابقة دورا هاما في ترجمة المواقف ترجمة إيجابية أو سلبية، فالفشل في العلاقات المختلفة يتوقف إلى حد كبير على مقدار الخبرات الشخصية السابقة فكلما زاد تعرض الفرد لمثل هذا النوع من الخبرة كان أكثر قدرة على التعامل مع مثيلاتها من المواقف مستقبلا[100]

إن ذلك يفسر لنا ما يتميز به الكبار من قدرة على التعايش والتعامل في معالجة ضغوط العمل، المشاكل الاجتماعية...إلخ، وذلك على العكس مما نجده في الاضطراب والنوبات الحادة من اليأس والاكتئاب اللذان يصيبا المراهقين عند مواجهة الفشل في حياتهم العاطفية الاجتماعية وغيرها.

4.5 نظرية التعلم الاجتماعي:

إن المساهمات الرئيسية في تفسير الاكتئاب وفق نظرية التعلم الاجتماعي تتمثل في مجموعة من النقاط هي:

- يؤدي الشعور بالاكتئاب إلى خفض مستوى الطاقة والنشاط وبذلك تقل مصادر التدعيم.
- يؤدي انخفاض مستوى فعالية التدعيم بدوره إلى خفض النشاط تدريجيا.
- تتوقف نسبة التدعيم الإيجابي على ثلاثة مصادر رئيسية هي:

- التدعيمات الممكنة انطلاقا من خصائص شخصية الفرد مثل العمل، مستوى الجاذبية والانتماءات.

([100]) - Akiskal (H. S), Opcit. p: 270.

- التدعيمات التي يمكن أن تتاح للفرد انطلاقا من البيئة، كأن ينشأ في أسرة غنية، بدلا من أن ينشأ في بيئة فقيرة.

- التدعيمات الناتجة عن الرصيد السلوكي، بما في ذلك المهارات الاجتماعية والمهنية. فالشخص المتقن لمهارات عديدة في مجال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين ويحتل في الوقت نفسه وضعا مهنيا يحقق رضاه يكون أقل عرضة للاكتئاب.

إن وجهة النظر التي تبنتها نظرية التعلم الاجتماعي (الاكتساب) تختلف نسبيا عما تبنته نظرية التحليل النفسي، ومع ذلك هناك تشابه في تفسير كل منهما للاكتئاب، فوجهة النظر الفرويدية ترى أن الاكتئاب ما هو إلا نتيجة مباشرة لفقدان الحب في المراحل المبكرة من العمر، والتي يمكن صياغتها وفق نظرية التعلم بأن افتقاد مصادر الدعم والاهتمام بسبب فقدان موضوع الحب من شأنه أن يحرم الشخص من مجموعة مصادر هائلة للدعم النفسي، ما يجعله مستهدف لليأس والاكتئاب، بل ويعرضه كذلك للألم المستمر الذي يكفي إلى خلق اليأس.

إن الفرق بين نظريتي التعلم الاجتماعي والتحليل النفسي هو أن الأولى لا تحصر الفقدان في موت موضوع الحب فقط، بل يمتد ليشمل فقدان أي موضوع سواء كان شخصيا أو مجالا من مجالات النشاط المهني، والاجتماعي، لذلك فنظرية التعلم ترى أن الاكتئاب ما هو إلا نتيجة مباشرة لخسارة شخص، مهنة أو علاقة اجتماعية كانت من قبل مصدرا للاهتمام والتدعيم.

لقد كان لنظرية التعلم الاجتماعي أهمية بالغة في تبلور جانبين رئيسيين من جوانب فهم الاكتئاب من الناحية التشخيصية والعلاجية، فمن خلال ذلك بدأت الأبحاث تتوجه إلى دراسة ما يسمى بالضغوط الاجتماعية والنفسية باعتبارها من العوامل الرئيسية المساهمة في اكتساب السلوك الاكتئابي، إضافة إلى ذلك فقد ساعدت على تقدم العلاج النفسي للاضطرابات النفسية والعقلية بما فيها الاكتئاب والتي تتضمن العلاج السلوكي متعدد المحاور الذي نشأ من خلاله العديد من الأساليب والفنيات العلاجية للتعامل مع الضغوط المختلفة. وبذلك فهذه النظرية تلتقي في كنهها مع نظرية الضغوط.

6. مصادر ومظاهر الاكتئاب في نظام العمل بالمناوبة:

إن الأفراد الذين يعملون في الوردية الليلية غالبا ما يكون نشاطهم العام يتميز بالضعف والخمول بسبب مجموعة من العوامل أبرزها ظروف العمل (إضافة اصطناعية، نقص الأكسجين، الرغبة في النوم، الانشغال، التفكير المتواصل...إلخ) [101]، هاته الوضعية غالبا ما تعجل بنزوع العامل إلى استهلاك المنشطات لضمان الحصول على الطاقة اللازمة لإتمام العمل، وهذا بدوره يؤدي إلى مجموعة من الإفرازات على المستوى النفسي والفيزيولوجي أهمها اضطرابات النوم والمعدة، فقدان السيطرة على الأنا إضافة لإضطرابات النفسجسدية[102] والتي تتجلى بوضوح في كثرة الشكاوي من الآلام الجسمية والتي بدورها تؤدي إلى عدم التلذذ بالطعام وفقدان الوزن.

إن هاته المظاهر الاكتئابية لا تؤثر فقط على مستوى أداء العامل بل تتعدى إلى مختلف جوانب الحياة، فالجانب العلائقي يتأثر بشكل كبير، إذ يصبح العامل غير قادر على إقامة علاقات طيبة إضافة إلى صعوبة إيجاد التوازن اللازم بين متطلبات وظيفته وما يتوقعه منه أفراد عائلته.

بناء على ذلك فإنه يمكننا اعتبار نظام العمل بالمناوبة عاملا ضاغطا يمهد لظهور الأعراض الاكتئابية والتي من أهمها كل من الشعور بثقل الأعباء، الشكاوي الجسمية والآلام العضوية، توتر العلاقات الاجتماعية، اضطرابات النوم، مشاعر الذنب، التفكير الانهزامي. هاته الأعراض قد تزداد حدة إذا كانت متطلبات الوظيفة من حيث المتغيرات الديموغرافية، الميول المهنية، الخصائص الانفعالية، الظروف الفيزيقية وأدوات العمل لا تنسجم مع ما يتوفر عليه العامل من خصائص، فيتجلى عند ذلك سوء التوافق المهني الذي يؤدي إلى عدم الشعور بالأمن النفسي الذي يعتبر أهم أعراض الاكتئاب[103].

---

(101) - Wever (R): Influence of physical workload on free. Running circadian rhythms in man, P flugers, 1979, p: 122.

(102) - Sugerman (JL): physiological sleep tendency on a simulated night shift: adaptation and effects, sleep. 11, 1988. p: 261.

(103) - Ipid, p: 261.

بالنظر إلى خصائص نظام العمل بالمناوبة كعدم انتظام أوقات العمل والعمل في الليل فإنه من الواضح أن هذا النظام من العمل يسهم في ظهور الاكتئاب ولكن بمستويات مختلفة تبعا للاختلافات الفردية في درجة التكيف معه[104].

7. استراتيجيات الوقاية من الاكتئاب لدى عمال المناوبة:

هناك ست استراتيجيات من شأنها التقليل من العرضة للاكتئاب:

الإستراتيجية الأولى: الاعتناء بأساسيات النوم والغذاء وممارسة التمارين.

لا يجب تجاهل العوامل النفسية الأساسية التي يمكن أن تساهم في إيجاد الحالة المزاجية منخفضة الدرجة، فإذا كان العامل ينام بطريقة غير مريحة فإنه يفشل في الأكل بشكل جيد، وبذلك يصبح كيانا هزيلا جسميا، لذلك فإنه سيكون أكثر عرضة لحالة مزاجية سيئة، ذلك أن أنشطة العامل اليومية تعمل على استنزاف الطاقة وبالتالي انخفاض الروح المعنوية واضطرابات النوم تأتي كنتيجة للحالة المزاجية المنخفضة.

إن الغذاء المغالي فيه يمكن أن يجعل من الفرد مستثارا ومكتئبا، متعبا وضعيفا، فالشائع في ثقافة النساء أنهن يشعرن بتحسن وأنهن في حال أفضل بالنسبة لأنفسهن عندما يتملكهن الإحساس بالسعادة لوزنهن وهيئتهن وقدرتهن على التحكم فيما يتناولنه من طعام، وبالنسبة للبعض يمكن لتقدير الذات أن يكون وثيق الارتباط بالمظهر الجسماني وبالغذاء نفسه، فإذا كان الحال مع الفرد العامل على هذه الشاكلة فإن معنوياته تكون مرتفعة وبالتالي يكون أقل عرضة لهجوم الاكتئاب.

أما التمارين الرياضية فتقوم بالحماية من فترات الاكتئاب ويمكنها أن تساعد على بناء الكيان الجسماني اللائق والإمداد بالطاقة كذلك ويمكنها أن ترفع مؤقتا من الحالة المزاجية وأن تزود الفرد براحة قصيرة من الاكتئاب.

الإستراتيجية الثانية: توضيح القيم والأهداف:

---

(104) - Sanderson (J. W): Changing the speed of shift rotation, ergonomics, 29, 1986. p: 1091.

إذا كان العامل من أولئك الذين يميلون للإصابة بالاكتئاب، فهو بحاجة إلى النظر إلى أهدافه وإلى قيمه وإلى النظر كذلك إلى الكيفية التي تمضي بها أوقاته.

إن أحد الأسباب الرئيسية للحالات المزاجية المنخفضة المتكررة هو انعدام الانسجام بين ما يقيمه ويقدره بالفعل وبين ما يقوم بأدائه، فبدلا أن يوضح انعدام الانسجام هذا عن نفسه فإن وجوده يظهر في صورة اكتئاب.

إن التقرير الشخصي عن القيم والأهداف الشخصية يساعد على تقييم إذا كان ما قام بأدائه الفرد في عمله وحياته الشخصية يتناسق ويتناغم مع قيمه التي يؤمن بها، فإن لم يكن الحال كذلك، فإنه يساعد على تحديد أنواع التغيرات التي من المحتمل أن تساعد في عملية الإقلاع بعيدا عن الاكتئاب.

الإستراتيجية الثالثة: وضع المباهج ضمن إطار الحياة:

إن قلة تقدير الإنسان لذاته غالبا ما يؤدي إلى الاكتئاب، بل وحتى التقزز من الذات وكراهيتها، فغالبا ما نجد أولئك الذين يميلون إلى الإصابة بالاكتئاب هم من الطيبين الذين يؤثرون الغير على أنفسهم، إلا أنهم لا يقدرون حرمان أنفسهم بأنفسهم من المباهج والمتع ومنعها عنها، فحتى عندما تكون حالتهم المزاجية في حالتها الطبيعية، فإنهم يتملكهم في الغالب الشعور بأنهم لا يستحقون القيام بأشياء ممتعة أو تجلب لهم البهجة، إنهم يرون أنهم ليسوا جديرين بها وأن احتياجات الآخرين تأتي دائما في المقدمة، فمن الممكن أن يكون الآباء على هذا النحو، فهم يضعون مطالب أطفالهم في مرتبة أعلى بكثير من احتياجاتهم، بحيث لا يمنحون أنفسهم أي وقت شخصي أو فراغ.

مهما كان للفرد انشغالات كثيرة، فإنه بحاجة إلى تحديد وقت لكي يترك فيه نفسه على راحتها، فالقليل مما يهواه سيعود عليه بالنفع، فالبهجة تساعد على الحماية من الاكتئاب، حيث أن وضع المباهج ضمن إطار الحياة يعد واحدا من الاستراتيجيات الأساسية للحالة المزاجية الجيدة.

الإستراتيجية الرابعة: النظرة الواسعة.

من المعروف أنه لا يمضي شيء على نحو طيب طول الوقت، فكل فرد يواجه مواقف يسير فيها العمل أو أحد جوانبه بشكل سيء، فعندما تكون هناك مشاكل على مستوى العلاقات الحميمية أو عندما يتوقف عن إحدى الهوايات، أو عندما تبدو الحياة زاخرة بالمشاكل، فإذا كان تقديرنا للذات مرتبطا بناحية واحدة فقط من جوانب حياتنا فسوف تكون هناك أوقات نصبح فيها عرضة تماما للاكتئاب، لذلك يجب على الإنسان أن يفكر في اكتئابه الشخصي هل هو مرتبط ارتباطا وثيقا بكيفية مضي الأمور من جانب واحد في الحياة؟ فعلى سبيل المثال عندما يسير العمل بشكل سيء فهل يتعكر المزاج؟ إذا كان الاكتئاب يشير إلى علاقة وثيقة بجانب واحد من الحياة فإنه من المحتمل أن تكون لدى الفرد نظرة ضيقة، ولكي يحمي نفسه من تلك التبعية يجب أن تكون حياته مشكلة من جوانب مختلفة: الأصدقاء، العائلة، العمل، الهوايات والاهتمامات داخل البيت وخارجة، إن كل جزء منها يسهم في تقدير الذات ففي كنف الأوقات التي يبدوا فيها أحد الأجزاء لا يمضي على ما يرام فبوسع الفرد أن يحظ بالراحة والمساندة والدعم من الأجزاء الأخرى.

الإستراتيجية الخامسة: إنشاء علاقات مساندة.

إن القدرة على وضع الثقة في شخص آخر تشكل في حد ذاتها واحدة من أهم أنواع الحماية ضد الإصابة بالاكتئاب عند وقوع شيء سيء أو توقعه.

إذا كان الفرد لا يتوفر على علاقات تتسم بالتجاوب الانفعالي فإن ذلك يوفر المناخ المناسب للتعرض للاكتئاب، فمن المفيد له أن يتطلع إلى الكيفية التي تمكنه من البدء في بناء الدعامات المساندة لتحقيق ذلك.

إن بناء وحشد علاقات مساندة يتطلب جهدا وصبرا فهي لا تتحقق على الفور وهذا ما يجب إدراكه، لذلك لا يجب الهروب عن الناس عند الإصابة بالاكتئاب بل يجب تدعيم التواصل بهم.

لا ينبغي لعلاقة المساندة أن تكون علاقة خانقة، فالفرد في حاجة إلى الاستقلالية وإلى الإحساس بالذات كما يحتاج إلى المؤازرة لذلك يجب إيجاد أفضل توازن ممكن بين المساندة والاستقلال حتى لا تذوب الشخصية في الآخر.

الإستراتيجية السادسة: تحليل مناصب العمل وتحليل الأفراد.

إن تحليل مناصب العمل بما فيها مناصب نظام المناوبة من شأنه المساعدة على تحديد مختلف متطلباتها من متطلبات عامة، سمات شخصية، قدرات عقلية، ظروف فيزيقية وأدوات العمل وأجهزته، هذا الإجراء يجب أن يتلى بإجراء ثان يتمثل في قياس وتقدير مختلف خصائص العمال من أجل إيجاد علاقة توازن بين متطلبات الوظيفة والخصائص الشخصية للعمال من خلال مجموعة من العمليات المهنية أهمها التوجيه المهني.

ملخص :

بناء على ما تضمنه هذا الفصل، فإن نظام العمل بالمناوبة (8x3) يجعل من الإيقاع البيولوجي اليومي للفرد مختلا، مما يؤدي إلى انعكاسات سلبية على الصحة الجسدية و النفسية للعمال، مما يتيح الفرصة لانتشار أعراض الاكتئاب لديهم لذلك يجب البحث عن الكيفية الأنجع للحد من هجوم الاكتئاب لضمان تحقيق نوعا من الأمن النفسي للعمال الذي يساعدهم على إحداث التوازن في مختلف مجالات الحياة .

الفصل الرابع:

القلق في ظل نظام العمل بالمناوبة

- **تعريف القلق:**
- **أسباب القلق:**
- **أنواع القلق:**
- **مظاهر القلق وآليات التعامل معها في ظل نظام العمل بالمناوبة:**

يشير القلق إلى حالة نفسية تتسم بالضيق و التبرم الناتجين عن اضطراب في العلاقة المتبادلة بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها، فهو بذلك انفعال يعيق الأداء أو يسهله نظرا لكونه خبرة وقتية متغيرة و مرحلية متعلقة بشعور الفرد بأنه مضطرب .

إن نظام العمل بالمناوبة يسهم في اضطراب العلاقة بين العامل وبيئته مما يولد لديه مجموعة من مشاعر الضيق إذا زاد مستواها عن الحد المعقول أفرزت العديد من المظاهر

النفسية والسلوكية السلبية لذلك سنتناول في هذا الفصل أسباب، مظاهر وآليات التعامل مع القلق الناتج عن ظروف العمل ألتناوبي .

1. تعريف القلق:

القلق هو حالة من التبرم والضيق وعدم الارتياح، مع التوقع الدائم لحدوث ضرر، فالعامل القلق شخص تعس، كلما زاد قلقه زاد احتمال استنفاذ طاقته ومن ثم لا يستطيع تخفيف توتراته. فبدلا من السعي لتحقيق الأهداف نجده حبيسا لصراعاته الداخلية. والواقع أن للقلق مستويات متفاوتة الشدة، فقد يكون عال بحيث يصعب التحكم فيه مما يؤدي إلى اضطرابات نفسية، وقد يكون مستواه معتدل أو بسيط قد يؤدي بالفرد إلى البلادة والخمول والأداء الفاشل فلا تستثيره الأحداث والمواقف وقد يكون دافعا لتحقيق الحاجات.

أما إذا استمر هذا القلق بحيث يصبح يلازم حياة الفرد العامل لأسباب موضوعية فإنه يؤدي إلى النقص في الأداء[105].

إن المواقف المثيرة للقلق التي يتعرض لها الفرد العامل يوميا أثناء تفاعله مع البيئة يرتبط بشكل أساسي بأسباب كل من التوتر، الخوف، الانشغال والشك[106]، إن ذلك يمكن تفسيره بناء على إدراك الفرد وتقييمه لذاته وللحدث.

بناء على ذلك فالقلق لدى عمال المناوبة يعتبر حالة من التبرم والضيق بسبب ضغوط العمل.

2- أسباب القلق:

باعتبار القلق حالة نفسية ترجع إلى أسباب ذاتية وموضوعية، الأولى مرتبطة بتكوين شخصية الفرد، أما الثانية فمرتبطة بالظروف والمواقف المختلفة.

1.2 الأسباب الذاتية:

---

(105) رمضان محمد القذافي: العلوم السلوكية في مجال الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، ط 1، 1997. ص: 260.

(106) فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، 2001. ص: 41.

- وجود صراعات تراكمية نفسية: إن الفرد يجلب معه إلى العمل ما يشعر به من صراعات نفسية تكونت داخل الأسرة، فإذا كان تاريخه قد أعاقه عن تكوين علاقات تجاوب وجداني مع الآخرين، فإن استجابته تتضمن مصدرا من مصادر الخطر، لذلك نجد الشخص فاقد للثقة في رئيسه أو زميله، قد يلجأ في أحيان غالبة إلى التفكير الإنهزامي المتمثل في الانسحاب بهدف حماية الذات[107].

- اضطراب العلاقات الاجتماعية وانخفاض تقدير الذات وعدم الشعور بالأمن: تعتبر نظرية الحاجات من أبرز النظريات في تفسير السلوك الفردي للعامل، والتي ترى أن للفرد حاجات أولية وثانوية يجب إشباعها، ذلك أن الإخلال بها يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات، وحيث أن نظام العمل بالمناوبة يتميز بالتغيير في أوقات العمل ودوران العديد من العمليات الحيوية، فإن ذلك يؤثر على العلاقات الاجتماعية مما يؤدي إلى إحباط الحاجة للتقدير والانتماء مما يعجل بشعور العامل بأنه شخص غير مرغوب فيه، فتزداد بذلك معاناته ويصبح قلقه مستمرا.

- الضغط النفسي: يشير مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة[108]. ويمكن أن تكون مصادر الضغوط من الخارج كالأعباء اليومية وضغوط العمل والتلوث البيئي أو بسبب عوامل عضوية داخلية كالإصابة بالأمراض ومن الأمثلة على ذلك نجد كل من الضغوط الإنفعالية النفسية، الضغوط الأسرية بما فيها الصراعات الأسرية، كثرة المجادلات، تربية الأطفال...إلخ، إضافة إلى الضغوط الاجتماعية كالتفاعل مع الآخرين كثرة اللقاءات أو قلتها والعزلة. أما عن ضغوط العمل فتتجلى بوضوح في نظام العمل بالمناوبة أين نجد كل من التغير المستمر لفترات العمل وكثافته مما يتطلب المزيد من المسؤوليات، وأخيرا نجد الضغوط الكيميائية كإساءة استخدام العقاقير، الكافيين، النيكوتين مما يعجل بظهور الضغوط العضوية كالإصابة بالمرض، صعوبات النوم، الإسراف في إجهاد الجسم ، العادات الصحية السيئة واختلال النظام الغذائي.

---

(107) حسن الظاهري صالح: الشخصية والصحة النفسية، دار ناظم هاشـم لعبيدي، دار الكندي للنشر والتوزيع، 1999، ص: 33.

(108) Sely (H): the stress concept today. IN I. L. Kutash, L. B, 1980. p: 15.

لقد ثبت أن استمرار التعرض للضغوط يؤدي تدريجيا إلى فقدان الطاقة اللازمة لإحداث التوازن، ومن ثم تضعف في الحالات البشرية قدرة الجسم على المقاومة فيحدث القلق الحاد بعد أن يمر الفرد العامل بعدد من التغيرات. والإنسان العادي يمكنه أن يتعرف على العلامات الدالة على الضغط، وبالتالي يمكنه التعامل معه قبل أن تستفحل آثاره الجسمية والنفسية، فالأعضاء الضعيفة من الجسم تستجيب أولا للضغوط، فهي التي تكون مستهدفة بشكل أسرع من غيرها للمرض، مما يفسر التأثير النوعي للضغوط على حدوث أمراض دون الأخرى، ففي حالة فشل الجهاز المناعي تحدث الأورام السرطانية، وتحدث السكتة القلبية عندما تفشل الدورة الدموية والشرايين عن أداء وظائفها الطبيعية، وتحدث أمراض المعدة عندما يفشل الجهاز الهضمي عن أداء وظائفه المعتادة بسبب قلة كمية الدم التي تصله نتيجة للتوتر الذي تثيره هذه الضغوط.[109]

ويمكن تلخيص إنذارات تزايد الضغط في كل من اضطرابات النوم، اضطرابات الهضم، اضطرابات التنفس، خفقان القلب، التوجس على أشياء لا تستدعي ذلك، التوتر العضلي، الغضب لأتفه الأسباب، التفسير الخاطئ لتصرفات الآخرين، الإجهاد السريع، تلاحق الأمراض والتعرض للحوادث. [110]

2.2 الأسباب المرتبطة بالعمل:

باعتبار نظام العمل بالمناوبة نظام غير عادي، فإن الظروف التي تسبب القلق لدى العمال الذين ينتهجنه عديدة أهمها:

- درجة الاستقرار في العمل:

درجة الاستقرار في العمل ترتبط ارتباطا شديدا بمدى القدرة على التنبؤ بطبيعة العمل، ففي المنظمات الكبيرة مثلا التي يتسم العمل فيها بالتعقيد، فإن مجموعات العمل من شاغلي الوظائف الدنيا لا يشعرون بالاستقرار في المهام المسندة إليهم، مما يجعلهم لا يرتبطون بتلك المهام كونهم يجهلون إذا كان سيسمح لهم بالاستمرار في أدائها وهذا ما يسبب القلق لديهم[111].

- درجة التعقيد:

([109]) Ibid, P: 17.

([110]) Idem, P: 17.

([111]) رمضان محمد القذافي: مرجع سابق. ص: 261.

تشير درجة التعقيد إلي مستوى الصعوبة في تنفيذ المهارات المطلوبة، فيحين ينتاب العامل الشعور بأن النجاح بعيد الاحتمال فإن دافع الرغبة في الإنجاز يضعف، مما يسبب له التوتر، الإنشغال المستمر والشك مما يعجل بظهور حالة القلق لديه.

- كثافة العمل:

تتنوع طبيعة العمل وكثافته بحيث تتدرج من السهولة إلى الصعوبة، هاته الوضعية تستوجب التكيف لضمان تعامل سليم معها مما يحقق نوع من الراحة النفسية، أما إذا حدث خلل على مستوى ذلك التكيف لسبب من الأسباب فإن العامل في أغلب الأحيان يكون مستهدفا للتوتر والإحباط مما يعجل في ظهور القلق لديه[112].

- الظروف الفيزيقية:

تعتبر الظروف الفيزيقية من أهم العوامل المؤثرة على إنتاجية ونفسية العامل، ذلك أن كل من: الضوضاء، الحرارة، التهوية، درجاتها في موقع الإنتاج تؤثر بوضوح على جسد ونفسية العامل، فالضوضاء إذا زادت عن حد معين فإنها تتحول إلى عامل تشتيت الانتباه، والحرارة المرتفعة تعمل على ضياع الطاقة، أما التهوية الضعيفة فتفرز الضيق، وكل ذلك يعتبر من مؤشرات القلق لدى العامل[113].

- جماعات العمل:

إن المؤسسات الصناعية الضخمة كما هو الحال بالنسبة للحدود المكانية لبحثنا الحالي (مركب المواد البلاستيكية) نجد العامل في كنفها مشدود إلى آلته، وهذا ما يمنعه من إقامة علاقات وجدانية مع غيره من العمال، لذلك نجده مجبر على البحث عن مصادر إشباع خارج عمله، وفي حالة فشله في تحقيق ذلك فإنه يلجأ إلى وسائل تعويضية قد تتخذ شكلا عدوانيا كالتغيب مثلا، وبذلك يصبح العمل مجرد تحصيل حاصل لا يربط العامل به سوى مقدار الأجر

(112) - Sperandio (J. C): la régulation des modes opératoires de la charge de travail, le travail humain, 1978, p: 253.
(113) - Chich (Y): Approche scientifique de la sécurité du travail, Paris, PUF, p: 54.

الذي يتقاضاه. إن استمرار الحال على هاته الوضعية ينعكس عنه آثارا نفسية كانخفاض تقدير الذات[114].

3- أنواع القلق:

هناك عدة أنواع للقلق من أبرزها وأكثرها انتشارا نجد:

1.3 القلق العصابي: مصدره خطر داخلي، وتكون أسبابه مكبوتة ولا مبرر لها، فهو بذلك اضطراب سلوكي من خصائصه عدم الشعور بالراحة، وقد يصاحب هذا الشعور أعراضا كالعرق واحمرار الوجه[115].

2.3 القلق الذاتي: هذا ما يسميه " **فرويد**" بالقلق الأخلاقي، ويرى أن مصدره هو ذلك التهديد الموجود على مستوى ضمير الأنا الأعلى. فالإنسان يخاف من أن يعاقب على فعل شيء يتعارض مع معايير الأنا المثالي، فالقلق الأخلاقي الذي يمارس في صورة إحساسات بالذنب أو الخجل في الأنا هو الخوف من العقوبة[116]

3.3 القلق الموضوعي العادي: يكون مصدره خارجيا معروفا ويطلق عليه أحيانا القلق الواقعي، فهو بذلك قلق مؤقت، ويمكن أن يكون سببه معلوم، وأول من استخدم مصطلح القلق الموضوعي هو " **فرويد**"، فالقلق الموضوعي في نظره يكون إزاء خطر خارجي يشكل تهديدا واقعيا للشخص[117]، وهو الموجود لدى العمال والذي يعتبر محل جزء من دراستنا الحالية.

4- مظاهر القلق وآليات التعامل معها في ظل نظام العمل بالمناوبة:

1.4 الانشغال:

---

(114) -Frances (R): la satisfaction dans le travail, Paris: PUF, p: 71.

(115) كاظم ولي آغا، مرجع سابق. ص: 116.

(116) المرجع نفسه، ص: 117.

(117) المرجع نفسه، ص: 119.

1.14 تعريف الانشغال: الانشغال هو مجموعة المخاطر والتهديدات التي يمكن أن تتواجد على مستوى تفكير الفرد أو تكون في انتظاره، فكلما زاد الانشغال كلما ساء ما يشعر به، وكلما زاد هذا الأخير زادت طريقة التفكير سوءا[118]. لذلك فالانشغال يعتبر من الأعداء للحالة المزاجية الجيدة بالرغم من أنه يتبين في النهاية أن معظم وقت الانشغال كان أمرا لا ضرورة له، فالعامل الذي يعمل وفق نظام العمل بالمناوبة مثلا نجده أثناء العمل في النوبة الليلية منزعجا لبعض الأمور المرتبطة بتخيلاته عن ما قد يقع لأسرته (مرض، شجار... إلخ)، هاته الوضعية تنعكس سلبا على أدائه، نفسيته وتقديره لذاته...إلخ.

عند نهاية نوبة العمل الليلية والرجوع إلى ممارسة الحياة الطبيعية مع الأسرة يتضح له أن انشغالاته السابقة لم تكن بتلك الأهمية.

إن الانشغال كانفعال يعتبر في حالة العمل وفق نظام العمل بالمناوبة وخاصة النوبة الليلية ليس فقط بالشيء السيئ للعامل، لكنه أيضا يضيع الوقت ويبدد الطاقة[119]

2.1.4 الآثار السلبية للانشغال في ظل العمل وفق نظام المناوبة.

هناك مجموعة من الطرق التي يستطيع فيه الانشغال أن يؤثر على تفكير العامل وسلوكه ومشاعره وعلى جسده أيضا.

- **على مستوى التفكير**:
  - يبقى العامل في حالة ترقب للمشاكل.
  - يفقد القدرة على الانتباه الجيد.
  - تركيز الانتباه على الذات أكثر من العمل.
  - يصعب أمر اتخاذ القرارات.
  - يجعل من العامل أكثر تشاؤما والميل إلى التنبؤ بما هو أسوء[120].

- **على مستوى السلوك:**

---

(118) - Meijman (T. F): Opcit, p: 314.
(119) - Idem. p: 216.
(120) - Idem, p: 233.

- الإهمال عن غير قصد.
- يتحكم في طريقة الأداء.
- يدفع بالعامل إلى الاعتماد على الآخرين.
- أداء المهام والواجبات المرتبطة بالعمل بثقة أقل.

o **على مستوى المشاعر**:

- الإحساس بالارتباك والحيرة.
- الشعور بالفزع والخوف.
- الشعور بأنه من غير الممكن السيطرة على النفس.
- يجعل من العامل بأنه مغلوب على أمره. [121]

o على مستوى الجسد:

- يقلل من المقدرة على الاسترخاء والنوم الجيد.
- الشعور بالتعب.
- التوتر.
- الصداع[122].

3.14 استراتيجيات التعامل مع الانشغال:

o **تحويل الانشغال إلى عمل**.

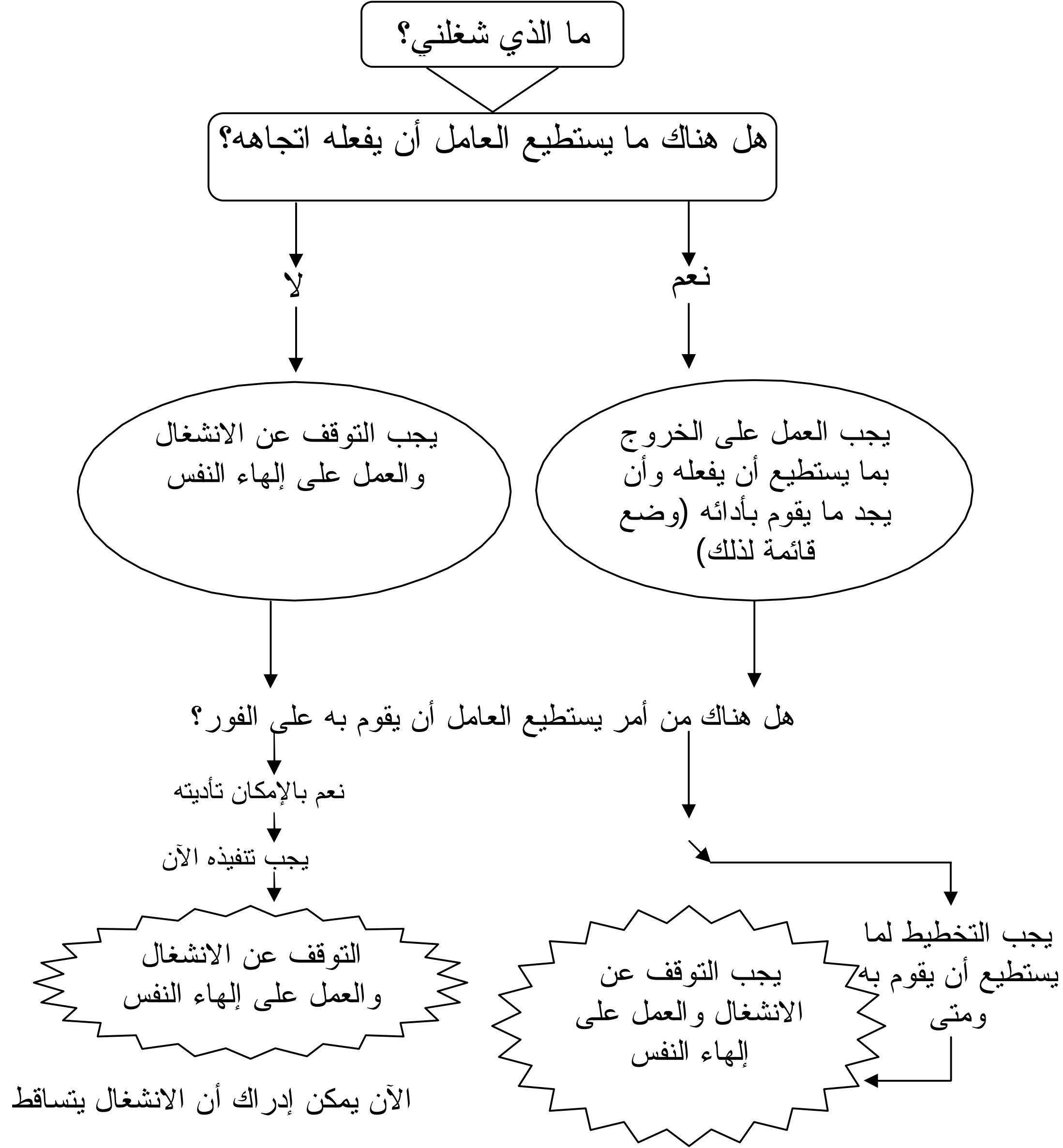
هناك نوعان من الأمور لا يستحقان الانشغال والانزعاج بشأنهما، تلك التي بوسع العامل أن يفعل شيئا حياله وتلك التي لا يستطيع معه ذلك.

لذلك فالانشغال يكون مفيدا عندما يكون كدافع إلى حل ومعالجة المواقف التي هي في حاجة إلى الحل.

والمخطط التالي يفسر ذلك:

---

(121) - Ibid. p: 71.
(122) -Idem. p: 72.



o حجب الانشغال:

العقل البشري مقدرته محدودة لا يستطيع إلا أن يوجه اهتمامه لموقف واحد، فإذا كانت هناك مجموعة من الانشغالات دفعة واحدة فإن ذلك يؤثر سلبا على فعاليات العقل المختلفة فينتاب الفرد العامل شعور بالارتباك والحيرة وقد يدوم ذلك، لذلك يجب إنجاز قائمة تتضمن مختلف الانشغالات لتسهيل عملية الانتقاء حتى يمكن إدراك الانشغالات الحقيقة ووضع خطة لإسقاطها، أما الانشغالات الوهمية والمستبعدة الحدوث يجب حجبها عن الوعي حتى لا تعكر المزاج الحسن اللازم لإنجاز المهام المرتبطة بالعمل.

o **منع الانشغال في النوبة الليلية:**

يميل الانشغال إلى أن يقوم بهجماته عندما تكون الشخصية في أقصى حالات العجز عن الدفاع عن كيانها، وهذا يحدث خاصة في أوقات الليل الذي تخرج فيه الانشغالات عن كل حدودها. فتلك الفترة تتصف بعدم قدرة الفرد العامل على استخدام فعالياته المختلفة، لذلك على العامل أن يكون على وعي كامل بذلك (هذا ليس وقته).

إن الانشغال يتعلق بالمستقبل، فهو يختص بالأشياء التي لم تقع بعد، لذلك فإنه لابد أن يكون هناك شيئا غير معروف وغير مؤكد يتعلق به كأن يقول العامل إنني متكدر لإمكانية مرض ابني أو زوجتي، بعبارة أخرى فإن الانشغال قد يخفي بين ثناياه تنبؤات مثلا عن الأشياء المرعبة التي قد تحدث أو عن عجز الفرد عن التعامل معها أو كلا الأمرين معا. لذلك من المفيد التعرف والتفكير في التنبؤات التي جرت والتي غالبا ما يكون مبالغا في أمرها، إنها تخص التخمينات المختفية لأشكال قراءة العقل البشري. لذلك يجب وضع التساؤلات التالية:

- ما الذي أتنبأ به؟ أو أتوقعه؟ أو أفترض أنه سيحدث؟.
- ما الذي أستطيع أن أكتشف ما إذا كانت توقعاتي صحيحة؟

إذا كان العامل مثلا قلقا بخصوص إنجاز مهام محددة متعلقة بعمله، وتنبأ أنه من غير الممكن إنجاز ذلك في الوقت المناسب وأنه أيضا لن يستطيع التعامل مع ما ينجم عن ذلك. إذا كان الأمر كشف أن التوقع الأول كان في محله، ومواجهته له قد ساعده على أن يفكر بجدية فيما عليه أن يفعله وأنجز معظم المهام وشرح سبب التعطيل بصورة واقعية على قدر ما استطاع عن المدة التي يتم فيها إنجاز المهام بصورة نهائية، فإنه حتما أنه يجد العديد من الأشياء التي أمكنه القيام بها والتي تحقق له نوعا من الرضا.

أما التوقع الثاني أنه لن يكون بمقدوره أن يتعامل مع النتائج الهزيلة لأدائه، فقد يثبت لاحقا أنه كان بعيدا كل البعد عن الموضوعية في التعامل مع المواقف العملية.

انطلاقا مما سبق يمكن اعتبار الانشغال بأنه شعور العامل بسوء حالته المزاجية، فمعظمه غير ضروري ويمكن للانشغال أن يكون مفيدا إذا استفز العامل للقيام بالعمل والتصرف، لذلك

فالخطوة الأولى هي عملية التعرف على ما هو العمل أو السبيل الذي يجب على العامل تبنيه. فيمكن التخلص من 90 % من الانشغالات لو انتزع منها غير المهم فيها، وغير المحتمل فيها.

ويمكن التعامل مع المزيد من الانشغالات العنيدة عن طريق:

- كيفية السماح لها بأن تمضي بعيدا حيث أن التمسك بالانشغال يجعل من العامل يشعر بالقابلية للإصابة بأخطار متنوعة.
- مواجهة الانشغال بصورة مباشرة.

إذا لم يتحقق ذلك فإن الانشغال المستمر يتحول إلى عرض من أعراض القلق.

2.4 التوتر:

4. 2. 1 تعريف التوتر:

التوتر عمليا هو استجابة تكيفية تتوسطها الخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف خارجي، وقد تشمل تلك الخصائص متغيرات كالعمر والجنس والحالة الزواجية والصحية والوراثية...إلخ.

أما العمليات النفسية فقد تشمل هي الأخرى عوامل أو متغيرات مثل: الاتجاهات، القيم، المعتقدات، ويمكننا أن نعرف التوتر على أنه مجموعة من المتغيرات الفيزيولوجية والنفسية في الفرد العامل التي تحدث له والتي يمكن وصفها على أنها استجابة لبعض التغيرات في البيئة لذلك فالتوتر يمكنه أن يعمل لصالح الفرد أو ضده[123].

4. 2. 2. أثار التوثر:

إن العديد من العمال عندما يشعرون بالتوتر فإنهم يضاعفون من جهودهم وهذا من شأنه أن يزيد في مستوى الإجهاد، ففي الوقت نفسه الذي تؤدى فيه مثل هذه الزيادة إلى الأداء الأسوأ، سرعان ما تتكاثف المشاكل وبكيفية سريعة، إذ يصبح الأمر أصعب في عملية التفكير فيما يتبع ذلك، فيشتد الإغراء بتبني أول حل يخطر على البال دون إعطاء أي اعتبار للنتائج التي سوف تترتب عن ذلك خاصة من ناحيتي الصحة الجسدية والنفسية. زيادة على ذلك فإن المستويات العالية من التوتر ينتج عنها تأثيرات سلبية مثل التعب، الشعور بعدم الرضا، عدم الراحة، ا

([123]) - Terssac (G): précis de psychologie du travail, Paris: Masson, 1981, p: 82.

لحساسية، والتي من شأنها استهلاك طاقة العامل وانتباهه في محاولته تركيز جهوده على تخفيض مصادر التوتر.

تؤكد نتائج الأبحاث العلمية أن التوتر يمكن أن يكون له تأثير سيئ على الصحة، وتستدل الدراسة على ذلك بنوعين من الأدلة، الأول يتمثل في الاستجابات الفيزيولوجية والثاني هو دراسة العوامل النفسية المرتبطة بالأمراض الجسمية.[1]

إن أهم أثر للتوتر هو أن يزيد وبصورة مؤكدة تقريبا من فرص الإصابة بالإجهاد النفسي.

إن طبيعة الإجهاد النفسية والسلوكية يمكنها أن تتحول إلى مشاكل صحية مدمرة للعامل، فعندما تكون هذه المشاكل في المستوى العرضي فإنه غالبا ما تمر دون أن يشعر بها الفرد وبالتالي لا يمكنه اكتشافها، كما يمكن أيضا أن تكون هذه المشاكل الصحية مفجعة خاصة في حالة أمراض القلب.

هناك دراسات عديدة ربطت الحمل أو العبء الزائد للعمل وعدم الأمن الوظيفي ونظام العمل الغير طبيعي كما هو الشأن بالنسبة لنظام العمل بالمناوبة بمجموعة مؤشرات مثل أوجاع الرأس، أوجاع الظهر، التعب الشامل، وكلها تعتبر أيضا من أعراض القلق[2].

يمكن للتوتر الحاد أيضا أن يسبب مشاكل في الأمعاء وآلام المعدة ويحتمل أيضا أن يسبب نوبات الربو بصورة متكررة ما يؤدي إلى اضطرابات الشهية واضطرابات النوم[124].

يوضح البحث النفسي أنه بوسع التوتر أن يؤثر على مستويات الهرمونات وعلى نظام المناعة وهو النظام الذي يساعد على محاربة العدوى وبعض أنواع السرطان[125].

4. 2. 3 أعراض التوتر:

هناك مجموعة من التغيرات التي قد تشكل دلالات على التوتر:

- المشاعر.
- سرعة الإثارة.
- القلق ومشاعر الحزن.

---

(1) آغا كاظم ولي، مرجع سابق، ص: 82.

(2) إبراهيم عبد الستار: مرجع سابق. ص: 81.

(124) المرجع نفسه، ص: 131.

(125) آغا كاظم ولي، مرجع سابق. ص: 99.

- الخوف:
- الخوف من فقدان السيطرة على النفس.
- الإحساس بالانشغال على الصحة.
- الإحساس بالتعاسة والرغبة في البكاء.
- احترام ذاتي منخفض الدرجة.
- الأفكار:
- النسيان وارتكاب الأخطاء.
- صعوبة التركيز.
- عدم الحسم في اتخاذ القرارات.
- التعثر والارتباك.
- اللجوء إلى التأجيل.
- العجز عن التفكير فيما هو آت.
- الانشغال أو الاجترار أكثر من القيام بحل المشاكل.
- يصبح الفرد فظا وغير مرن في علاقاته.
- توقع ما هو أسوأ.
- السلوك:
- سوء إدارة الوقت.
- الاندفاع هنا وهناك.
- تأجيل الأعمال.
- تجنب التعامل مع المواقف.
- عدم القيام بالأشياء التي تجلب المتعة[126].
- صعوبة إقامة علاقات وجدانية.

---

(126) - Terssan (G). Opcit. p: 98.

- الإفراط في توجيه اللوم.
- لا وجود لوقت الفراغ لإمتاع النفس.
- الحاجة إلى الأقراص الطبية وفي بعض الأحيان اللجوء إلى المنبهات.
- تناول الأقراص المنومة بصفة مستمرة. [127].

• الإحساس:

- صداع وآلام خصوصا صداع الرأس والمعدة.
- الشعور بالتوتر على مستوى الرقبة والكتفين.
- أمراض بسيطة متكررة.
- النوم التقطع.
- اضطرابات الشهية للأكل.
- ازدياد أو نقصان في الشهوة الجنسية.
- القرحة المعدية.
- سرعة الغضب. [128]

من الواضح وانطلاقا من أعراض كل من الاكتئاب والقلق نجدهما متشابهان إلى حد كبير وأن الانشغال المستمر كذلك له علاقة وثيقة بظهور بعض الأعراض المميزة للاكتئاب، وكل ذلك دفع بنا إلى شرحهما في هذا الفصل بغية تأكيد التأثير والتأثر المتبادل بين المظاهر المختلفة ذات العلاقة بالاكتئاب في ظل نظام العمل بالمناوبة، هذا الأخير وما يحمله من خصائص متميزة يجعل من هذا الموضوع شيق ويحتاج إلى جوانب تحليلية مختلفة، خاصة وأن الاكتئاب هو واحد من بين العديد من الاستجابات للمواقف الضاغطة[129].

([127]) -Idem. p: 102.
([128]) -Idem. p: 99.
([129]) -Idem. p: 100.

4-2-4 استراتيجيات التعامل مع التوتر في نظام العمل بالمناوبة:

نظرا لما يتصف به نظام العمل بالمناوبة من خصائص نوعية كدوران العمل، العمل الليلي، الانشغال المستمر، عدم توافق العمل مع فيزيونومية العامل، كل ذلك من شأنه أن يشكل حملا ثقيلا على العامل الذي يخضع لذلك النظام، لذلك فالتوتر حتما سيصيب شريحة كبيرة من العمال المناوبين.

يتضح لنا من ذلك أنه من الصعب جدا إزالة التوتر كلية، ولا يمكن تجنبه بالكامل، ونظرا لأنه في ظل نظام العمل بالمناوبة ينبع من مصادر متنوعة فإنه من الممكن إدارته في العمل من خلال تطبيق استراتيجيات معينة من شأنها تخفيض آثاره العكسية، ويمكننا في هذا الصدد تقسيم تلك الاستراتيجيات إلى مجموعتين، الأولى شخصية التي يمكن تطبيقها بواسطة العمال أنفسهم والثانية تنظيمية التي يمكن عن طريق المنظمة تطبيقها بهدف إدارة التوتر في العمل بين العمال الذين يعملون فيها ويمكن تلخيص هذه الاستراتيجيات كالتالي:

أ. الاستراتيجيات الشخصية:

a. الصحة البدنية:

إن تعرض العامل إلى التوتر المستمر يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات عكسية على صحته البدنية. فمن المنطقي أن اقتراح العوامل التي تسهم في اللياقة البدنية تساعد الفرد العامل على مقاومة التأثيرات السلبية له ومن هذه العوامل الخضوع إلى التمرينات الرياضية وإتباع أسلوب صحي في التغذية بالإضافة إلى الاستشارة الطبية.

b. المساندة الاجتماعية:

المساندة الاجتماعية هي أحد أساليب التعامل مع التوتر المستمر، فإذا تمكن العمال من إقامة علاقات اجتماعية تتسم بالتجاوب الوجداني مع الآخرين في المؤسسة، فإنه سيحظى بالمساندة الاجتماعية كلما انتابته خبرة توتر حاد، وهذا يمكنه من القدرة على التحمل والتغلب عليه في بيئة العمل وخارجه، وذلك يتأتى نتيجة لاعتقاده بأنه سوف يتلقى المساندة والحماية الممكنة كلما اقتضت الضرورة إلى ذلك.

c.معرفة الذات:

هي إدراك العامل لحقيقته وحقيقة سلوكه في العمل وطبيعة نظام العمل الذي يؤديه، ويشمل ذلك الإدراك تعلمه لكيفية التعامل مع أوجه القصور ومواجهة المشكلات التنظيمية المتوقعة، كما أنه يجب عليه معرفة وتحديد الوقت المناسب لانسحابه من الموقف المجهد ومتى تدعوه الضرورة إلى مساعدة ومساندة الآخرين الذين هم في نفس المواقف المجهدة.

d. التخطيط المسبق:

إن الكثير من العمال يعرضون أنفسهم على أنواع عديدة من الضغوط والمواقف المجهدة التي هم في غنى عنا وليست ضرورية وذلك بعدم تخطيطهم المسبق للطوارئ أو المواقف المتوقع حدوثها مستقبلا، لكن إذا وضع العامل في الحسبان حدوث طوارئ ترتبط بالمواقف المستقبلية، فإنه يمكن أن يجهز نفسه تجهيزا كاملا للتعامل مع هذه الأحداث أو مواجهتها، وهذا يساعده على التخفيف من مستوى التوتر، ومن خلال ذلك فإنه سينجح في القضاء على انعكاساته الضارة بصحته وصحة المؤسسة التي يعمل فيها.

ب. الاستراتيجيات التنظيمية:

تمثل الاستراتيجيات التنظيمية هدفا للتعايش بإدارة التوتر الحاد في المنظمة من أجل التخفيف من حدة المشاكل الصحية والنفسية التي يعاني منها الكثير من العمل، ويتمثل ذلك التخفيف في إزالة مصادر التوتر وذلك من خلال:

e.الاهتمام بالاختيار والتعيين في الوظيفة المناسبة:

إن ذلك يهدف إلى إيجاد نوع من التوافق بين العامل وعمله. ففي الوقت ا لحالي يتم اتباع إجراءات الاختيار الصحيح بهدف منع شدة عبء العمل من الجانب الكمي والتأكد من أن الفرد العامل يملك القدرة والتكوين والتدريب اللازم على متطلبات الوظيفة، كما يجب أن تمتد إجراءات الاختيار إلى انتقاء الأفراد الذين يملكون القدرة على التكيف مع نظام ومتطلبات العمل.

f. العمل على تعديل بعض جوانب العمل:

يمكن لإثراء الوظيفة أن يؤدي إلى الفعالية في الأداء والشعور بالرضا والاستقلالية والمسؤولية بالإضافة إلى التحدي. وكنتيجة لذلك نجد أن الإثراء الوظيفي يلعب دورا هاما في تخفيض مستوى المعاناة من التوتر الحاد.

g. الاهتمام بتحليل مراكز العمل:

إن تحليل العمل يسهم إسهاما فعالا في معالجة مصادر التوتر في العمل، فمن خلاله يمكننا الكشف عن بعض مصادره كالزيادة أو الانخفاض في عبء العمل، وظروف العمل الغير صحية. فإذا علم الفرد العامل أن نظام تقويم الأداء نظام عادل ومنطقي بالإضافة إلى إدراكه أن نظام الحوافز في المؤسسة نظام قائم على العدل، فإن التوتر في هذه الحالة والناتج عن عوامل كهذه ينخفض ويتحول إلى حافز.

h. فتح قنوات الإتصال بين الإدارة والعمال:

يجب على المنظمة أن تفتح قنوات للإتصال المباشر بين إدارتها وعمالها بهدف تدفق كل المعلومات المتعلقة بما يحدث في المؤسسة سواء تعلق الأمر بالمنظمة ذاتها أو العمال. إن ذلك من شأنه أن يجعل من العامل يشعر بأن شكواه أو مشكلاته الخاصة منها أو المهنية قد أثارت اهتمام السؤول، فإن معاناته من التوتر الحاد وما يترتب عنه سيزول، وبذلك يصبح العامل أكثر استعدادا ورغبة في إظهار السلوك المرغوب فيه في المؤسسة.

3.4 الخوف:

4. 3. 1 تعريف الخوف:

الخوف هو شعور بالقلق أو اضطراب التفكير(130)، ويعرف الخوف أيضا على أنه إحساس بالضيق مرتبط بموضوع محدد(131). هناك تداخل بين الخوف والقلق (يحتوي على أوجه تشابه وأوجه اختلاف).

* **أوجه الشبه بين القلق والخوف:**

كل منهما حالة انفعالية.

كل منهما يستثار بشعور وجود خطر يهدد الشخص.

كل منهما يكون مرفقا بمجموعة من التغيرات الفيزيولوجية.

من الممكن في القلق أن يبدأ مع إشارة خطر توجد في المحيط الخارجي وتستطيع استثارة الخوف.

* **أوجه الاختلاف بين القلق و الخوف:**

يكون موضوع الخوف معروف ومدركا من طرف الشخص ولا يكون هذا الأمر بهذا الشكل دائما في حالة القلق.

الأصل في الخوف أن يكون موضوعه منبها موجودا في المحيط الخارجي ولا يصدق ذلك بالنسبة لكل أشكال القلق. فالمثير في عدد من أشكال القلق ذاتي وليس له وجود في العالم الخارجي.

الخوف مناسبا من حيث الشدة مع الموضوع الذي أثاره، أما في القلق فتكون شدته أكبر وغير متناسبة مع شدة إشارات الخطر أو موضوعه.

يلاحظ في القلق أن الخطر موجه إلى الحياة الشخصية، فلا يكون الشعور بالتهديد لكيان الشخصية في حالة الخوف.

---

(130) - Sil Lamy (N), Dictionnaire de la psychologie, édition 1, 1979, p: 11.

(131) - Juliett Faver (B), L'angoisse. Universitaire de France, 1963, p: 11

يصاحب القلق والخوف تغيرات فيزيولوجية متعددة، لكن الآثار التي يتركها القلق في الجسد أقوى عمقا من الآثار التي يتركها الخوف[132].

4. 3. 2 الخوف لدى عمال المناوبة:

إلى جانب ما يعيشه العامل الذي يخضع لنظام العمل بالمناوبة من قلق، إجهاد وانشغال في حياته المهنية والاجتماعية نجده أيضا يعيش خوفا يرتبط بصورة طبيعية بوضعه المحيطي فهو يرى أن وضعه مستمرا في الزمان مما يجعله يشعر بالعجز اتجاه المصير المجهول. فمن الممكن جدا في القلق أن يبدأ مع إشارة خطر توجد في المحيط الخارجي التي بإمكانها استثارة الخوف[133].

إننا نجد إشارة الخطر هذه تبدأ من المحيط الخارجي وخاصة طبيعة عدم انتظام أوقات العمل وما ينتج عنها من عدم توازن مختلف جوانب حياة العامل، هذا من شأنه أن يهدده باستمرار وبالتالي تنتج استثارة الخوف لديه، ويبقى يعيش في ظل هذا الخوف إلى أن يصبح جزءا من حياته.

4.4 الإحباط:

4. 4. 1 مفهوم الإحباط:

الإحباط هو العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته ودوافعه، أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل[134].

إن العامل غالبا ما يصطدم بوقائع أو عوائق أثناء تفاعله مع البيئة الاجتماعية والبيئة المهنية فيحصل الإحباط كلما تحول تلك العوائق دون إشباع حاجة معينة، ومن الصعوبة بمكان أن يتجاوز العامل تلك العوائق بسهولة.

4. 4. 2 الإحباط لدى عمال المناوبة:

إن طبيعة نظام العمل في نفسية العامل الذي ينتهجه يشكل له إحباطا، إذ نجده في البعض من خطابه يستعمل خاصة عبارة إعاقة، فهو ينظر إلى العمل كإعاقة للسكينة والقيام بمختلف

---

(132) الرفاعي نعيم: الصحة النفسية، دراسة سيكولوجية التكيف. مطبعة طربين، دمشق، ط2، 1969. ص: 269.

(133) -Karnas (G) : Le travail posté, mythes et réalités, Paris: Nathan, 1980, p: 58.

(134) فهمي مصطفى، مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 1994. ص: 133.

الواجبات، وكل هذا ينتج عنه الشعور بالإحباط، فالفرد العامل يكون مدركا لفشله عن أداء مهامه أو البعض منها المنوطة به وهو دور الأب الراعي والحامي، فالأبوة غريزة لدى الرجل ونظام العمل بالمناوبة يعتبر بمثابة حاجز وعائق دون إشباع هذه الغريزة وهذا ما يسبب عنده الشعور بالإحباط.[135]

يمكن القول أن إدراك العامل للإحباط الذي يسببه له نظام العمل بالمناوبة له عدة عوامل، الدافع الرجولي (الأبوي) أولا وكذلك العوامل الثقافية والاجتماعية.

انطلاقا من ذلك فالإحباط لدى العامل الذي ينتهج نظام العمل بالمناوبة يرجع بالدرجة الأولى إلى فشله في تحقيق رغبة الأبوة في رعاية وحماية الأسرة، فنظام العمل بالمناوبة قد حرمه من نعمة إثبات الذات، وبذلك يصاب بالإحباط، إن كل تلك المواقف الإحباطية تؤدي في آخر المطاف إلى كل من الاكتئاب، القلق والضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية الناتجة عن ذلك.

ملخــص:

من خلال ما تضمنه هذا الفصل، يتضح أن حالة القلق الناتجة عن ظروف نظام العمل التناوبي إذا لم توجه توجيها صحيحا بتسخير الإمكانيات البشرية والمادية في سبيل تحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية في آن معا، فإن آثاره ستكون وخيمة على نمط التفكير، الانتباه، اتخاذ القرارات مما يجعل العامل أكثر تشاؤما و توترا، و اضطرابا في الجانب العلائقي وبالتالي الهبوط في الأداء الذي ينعكس على الإنتاج .

انطلاقا من ذلك فالاهتمام بالعنصر البشري في نظام العمل بالمناوبة ضرورة ملحة من حيث توفير كل الشروط الكفيلة بالحافظ على مستوى معتدل للضغط.

([135]) - Karnas (G) Opcit, p: 62.

الفصل الخامس: الضغط النفسي في ظل نظام العمل بالمناوبة

- تعريف الضغط النفسي.
- المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي.
- مراحل الضغط النفسي الناتج عن نظام العمل بالمناوبة.
- أعراض الضغط النفسي.
- مصادر الضغط في ظل نظام العمل بالمناوبة.
- الآثار الناجمة عن ضغوط العمل.
- نظريات الضغط.

يعيش الفرد في وقتنا الحالي زيادة سريعة في معدلات التغير التي مست شتى المجالات، مما جعله في أحيان غالبة لا يستطيع التلاؤم معها، فأصبح يعاني من العديد من المظاهر النفسية وفي مقدمتها الضغط النفسي.

يعد مجال العمل من أهم المجالات التي عرفت تطورا ملفتا للانتباه في السنوات الخيرة ، مما نتج عنه ظهور أساليب جديدة في العمل، منها العمل بالمناوبة (8x3)، إذا أصبح ضرورة تقتضيها مواكبة التغير. ونظرا لتعقد ظروف العمل فيه مقارنة بظروف نظام العمل باليوم العادي من حيث سرعة دوران العمل، العمل في الليل والظروف الفيزيقية الغير عادية، فإن العامل يكون عرضة للكثير من المظاهر النفسية والسلوكية كالقلق، فقدان الشهية واضطرابات النوم التي تعتبر من بين مؤشرات تزايد الضغط النفسي. وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهومه، أسبابه وعلاقته بالعمل بالمناوبة إضافة إلى أساليب إدارته.

1- تعريف الضغط النفسي:

الضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية التي قد تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفيزلولوجية والتي تختلف في مستواها من شخص لآخر تبعا لطبيعة جوانبه الشخصية التي تميزه عن الآخرين، هذا المفهوم بدأ استخدامه بشكل واضح من طرف علماء النفس في بداية القرن العشرين وشاع استخدامه في كتب الصحة

النفسية والطب النفسي على يد هانز سيلي وقد استقطب هذا المفهوم اهتمام العديد من الباحثين بمختلف تخصصاتهم ولذلك السبب اختلفت تعاريفه وفيما يلي أهمها:

- **تعريف هانزسيلي**:

يعرف الضغط على أنه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في الفرد نفسه[136].

بناء على هذا التعريف فإن الضغط يعتبر مؤشرا عن اختلال التوازن بين طبيعة المثير الذي أنتجه وحجم الاستجابة له.

- **تعريف إبراهيم عبد الستار**:

يشير مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى أي تغير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة[137]. فمثلا ظروف العمل الفيزيقية، التنظيمية والانشغال على أفراد الأسرة كما هو الشأن في العمل الليلي تشكل في مجملها أحداثا تسهم في إفراز بعض التغيرات على الفرد العامل كالإصابة بالمرض، الأرق....إلخ والتي تعتبر بدورها من مؤشرات الضغط النفسي.

- **تعريف لازاروس**:

يعرف الضغط على أنه ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة تهدده وتعرضه للخطر[138]. بمعنى آخر فالضغط مصدره يكون خارجي مرتبط بأحداث الحياة الضاغطة بحيث يصعب على الفرد التوافق معها كاستجابة حتمية لسوء التوافق الناتج عن ذلك نجد مجموعة متنوعة من الاستجابات النفسية، الفيزيولوجية، الاجتماعية والعقلية.

- **تعريف بتروفسكي ياروشفسكي**:

---

(136) – إبراهيم عبد الستار، مرجع سابق. ص: 115.
(137) – نفس المرجع السابق، ص: 116.
(138) – رمضان محمد القذافي، مرجع سابق، ص: 110

الضغط مفهوم يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ككثرة المعلومات المدخلة التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي خاصة إذا تم إدراك كل من التهديد والخطر، وبالتالي تؤدي إلى تغيرات في طبيعة العمليات العقلية، والتفاعل ما بين ماهو انفعالي وعقلي غالبا ما يؤدي إلى سلوك لفظي وحركي قاصر[(139)].

حسب هذا التعريف فإن الضغط ينشأ بفعل عوامل ومنبهات خارجية تؤدي إلى انفعالات شديدة قد تكون لفظية أو حركية تتميز بعدم تلاؤمها مع حجم تلك المنبهات.

بناء على التعاريف السابقة يمكننا اعتبار الضغط على أنه ظاهرة إدراكية تحدث نتيجة لإدراك الفرد بعدم وجود توازن بين مهامه أو متطلباته وما تقتضيه المواقف المختلفة. يستخدم مفهوم الضغط للدلالة على حالتين مختلفتين، تشير الأولى إلى الظروف التي تحيط بالفرد في بيئة عمله مثلا فتسبب له الضيق والتوتر، أو بالأحرى المصادر الخارجية للضغوط، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر والمتمثلة في الشعور الغير سار الذي ينتاب الفرد.

2. المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي:

المقاربة النظرية لمفهوم الضغط النفسي ترتبط بمفاهيم ثلاثة تتمثل في كل من القلق، الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي.

* **القلق**: هو حالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق واللاأمن والانزعاج. فالشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو متشائما ومتوتر الأعصاب ومضطربا كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس كما تبدو عليه كل من مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة على التركيز[(140)].

---

(139) – السيد عثمان فاروق، مرجع سابق، ص: 18

(140) – رمضان محمد القذافي: مرجع سابق، ص، ص: 118، 119.

انطلاقا من هذا فإن القلق مرتبط بشكل واضح بمفهوم الضغط بل متضمن فيه، ذلك أن هذا الأخير كما سبقت الإشارة إليه يشير إلى عدم التوازن بين الموقف والإمكانيات المتاحة لدى الفرد للتعامل معه مما يؤدي إلى حالة من مشاعر الضيق، الألم والتوتر...إلخ تترجم إلى سلوك غير مرغوب فيه.

* **الإجهاد النفسي**: يشير إلى ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوب منه إنجازها على الوجه الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا عن الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه النفسية، العقلية، الجسدية والاجتماعية مما يتيح فرصة ظهور التوتر والألم بصورة طاغية على حياته النفسية والتي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإنهاك، ومن هنا فإن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم الضغط النفسي[141].

* **الاحتراق النفسي**: إن الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها الإرهاق، عدم الاهتمام بالعمل، عدم الاهتمام بالآخرين، الكآبة، الشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات. [142]

انطلاقا مما سبق تتضح العلاقة التداخلية التفاعلية بين كل من الضغط النفسي، الإجهاد النفسي، القلق والاحتراق النفسي، فارتفاع مستوى القلق يؤدي إلى وقوع الفرد في حالة إجهاد نفسي وفي حالة استمرار هذا الإجهاد يؤدي إلى ظهور حالات الضغط النفسي وفي حالة تكرر هذه الضغوط العالية تؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يتميز بكل من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي.

3. مراحل الضغط النفسي الناتج عن نظام العمل بالمناوبة:

---

(141) - Bonnet (M. H): Dealing with shift work, work an stress, 4, 1990, p: 271.

(142) - Foret (J): Sommeil et horaires de travail irréguliers, thése, Lille, cite par Rutenfranz et al, 1977, p: 58.

الضغط كما سبقت الإشارة إليه هو تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، ولفهم مراحل الضغط ينبغي تناول مصادر الضغط. فمن خلال التعريف السابق يمكن تحديد ثلاثة مكونات رئيسية للضغط في منظمات العمل هي المثير، الاستجابة والتفاعل، فالعامل الأول المتمثل في المثير يشمل كل من القوى المسببة للضغط، فمثلا نظام العمل بالمناوبة وتبعا لخصائصه المتمثلة في العمل الليلي وما يفرزه من انشغال، توتر، طول ساعات العمل، إضافة إلى التغير المستمر لفترات العمل مما يصعب على العضوية التكيف معها تعتبر في مجملها عوامل ضاغطة. (143)

فهي بذلك تشكل مثيرا. على أساس ذلك فمن الممكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط من البيئة كالأسرة مثلا أو المنظمة كطبيعة نظام العمل أو الفرد نفسه تبعا لخصائص شخصيته التي تميزه عن الآخرين، ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية اتجاه الضغط مثل الإرهاق، التوتر، القلق...إلخ، وبصفة عامة هناك استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا أولها الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف له، وثانيهما القلق وهو إحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض الوضعيات، أما عن المكون الثالث للضغط فهو ذلك التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له. على أساس ذلك حدد "**هانزسلي**" الذي وضع تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط ثلاث مراحل(144) متميزة لرد فعل الإنسان اتجاه الضغط هي: الإنذار أو ما يعرف بالتنبيه للخطر والمقاومة والإنهاك.

أ- **مرحلة الاستجابة للإنذار:** تتم هاته المرحلة الأولية من خلال تقبل الجسم عامل الإجهاد، فبعد ما يتم التعرف عليه بواسطة المخ، يرسل هذا الأخير رسالة بيوكيميائية إلى جميع أجهزة الجسم التي تصبح في حالة من الاستعداد تميزها التغيرات الفيزيولوجية الواضحة التي تتجلى في توتر الأعصاب، ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس، وكلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى المرحلة الثانية.

---

(143) - Tepas (D, I): Do eating and drinking habits interact with work schedule variables?, work and stress 1990, p: 652.

(144) – سيزلاقي أندرودي، والاس مارك جي: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد، مطابع الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995، ص: 181.

ب- **مرحلة المقاومة:** من أعراضها كل من القلق، التوتر والإعياء، وكل ذلك يشير إلى المقاومة التي يبديها الفرد للضغط. في هذه المرحلة يتم تحديد ميكانيزمات الدفاع التي تستعمل في تعبئة الطاقة الفيزيولوجية، ومادامت قدرات الفرد محدودة فقد تكون مقاومته لعامل الإجهاد فاشلة، ومن بين النتائج المترتبة عن ذلك نجد اتخاذ القرارات الخاطئة بالإضافة إلى التعرض للأمراض المختلفة.

ج-**مرحلة الإرهاق**: عندما تنهار المقاومة فإن الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي ستبرز. فالتعرض المستمر للإجهاد يضعف ميكانيزمات المقاومة فتعجز عن المواجهة ومن بين أعراض الأمراض التي تنتج عن إنهاك جهاز المناعة نجد كل من القرحة المعدية، الصداع وارتفاع ضغط الدم، وكل ذلك من شأنه تشكيل تهديدا واضحا على المعاش النفسي للفرد.

4. **أعراض الضغط النفسي:**

من المؤشرات التي قد تشكل دلالات على الضغط ما يلي: [145]

المشاعر	- سرعة الانفعال والإثارة. - القلق ومشاعر الحزن.
الخوف	- فقدان السيطرة على النفس. - الانشغال على الصحة. - الإحساس بالتعاسة. - تبلد الأحاسيس. - عدم احترام الذات.
الأفكار	- خشونة في المعاملات. - النسيان وارتكاب الأخطاء. - صعوبة التركيز.

(145) – بكر جيلان، هوب توني، إدارة العقل، ترجمة مكتبة جرير، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، ط1، 1998. ص: 288.

	- عدم الحسم في اتخاذ القرارات. - الارتباك. - توقع الأذى.
السلوك	- إساءة إدارة الوقت. - إساءة تنظيم الذات. - الاندفاع والتشتت في مناحي عدة. - تجنب إدارة المشاكل' - توجيه اللوم للآخرين. - الحاجة إلى استخدام المهدئات وأقراص النوم.
الإحساس	- الصداع وآلام المعدة. - آلام عضلية. - النوم المتقطع. - اضطراب في الشهية للأكل. - اضطراب في الشهوة الجنسية. - سرعة الغضب لأتفه الأسباب.

5. مصادر الضغط في ظل نظام العمل بالمناوبة:

بالنظر إلى خصائص نظام العمل بالمناوبة والمتمثلة خاصة في التغير المستمر لفترات العمل، العمل في الوردية الليلية وتعارض فيزيونومية العامل مع نظام العمل التناوبي، الظروف الفيزيقية الخاصة والقاسية، فإنها تشكل في مجملها عاملا ضاغطا، ذلك أن التفاعل فيما بينها يؤدي إلى إفرازات نفسية سلوكية وجسدية سلبية أهمها التعرض المستمر لكل من القلق والإحباط مما يؤدي إلى التعرض للضغط النفسي الذي يؤثر على الأداء، الرضا الوظيفي، أمراض القلب، ارتفاع الضغط الدموي ومشكلات أخرى. على العموم يمكن وضع إطار لتحليل ضغط العمل التناوبي والذي يشتمل على ثلاثة عناصر هي العناصر البيئية، العناصر التنظيمية والعناصر الفردية ، وتنبغي الإشارة هنا إلى أن تلك العناصر تؤثر وتتأثر فيما بينها.

أ- **المصادر البيئية**: يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال المناوبون يمرون بمرحلة ضاغطة، مثلا في حالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فإن وقع ذلك سيكون قوي على نفسية وسلوك العامل مما يؤدي إلى صعود مستوى الضغط. هذا من جهة ومن جهة أخرى فالحالة الاقتصادية إذا كانت سيئة فإنها تشكل عاملا ضاغطا يؤدي إلى القلق مما يعجل في ظهور أنماط سلوكية غير منتظمة.[146] أما عن البيئة الداخلية فهي تشتمل على العناصر المادية التالية:

الحرارة: تشكل الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد العامل عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح.

الضوضاء: تعتبر الضوضاء وهي خاصية تميز مكان دراستنا الحالية صورة من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات وتنبغي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت الغير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والتي قد تعيق العامل من استخدام قدراته العقلية في إنجاز مهامه.

الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة الغير مناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف للعضلات حتى تتمكن من رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية وفترة العمل تمتد إلى ثمان ساعات متتالية[147].

ب- **المصادر التنظيمية**: وتشمل ما يلي:

---

(146) – Queinnec (Y) Opcit , p: 92.
(147) – Foret (J) et autre: Etude du sommeil des travailleurs à horaires alternants, adaptation et récupération dans le cas de rotation rapide, europ. 7, appl. Physiol, 38, 1978. p: 78

صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب على العامل، وتفضيل أحده يصعب على الآخر، فعلى سبيل المثال العامل الذي عليه أن ينفذ طلب مشرفه حول زيادة الإنتاج في قسمه والوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله من قسم آخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما، فإن ذلك من شأنه أن يحدث عبء العمل الذي يؤدي في أحيان غالبة إلى انخفاض الرضا الوظيفي الذي يمكن اعتباره مصدرا من مصادر الضغط(148).

غموض الدور: يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال وهذا يحدث عادة في حالات بداية استلام عمل جديد، النقل، تعيين رئيس جديد، الترقية...إلخ، إن هذه المتغيرات تشكل تهديدا يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، التوتر ، انخفاض درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط، إضافة إلى ذلك فإنه من الناحية الفيزيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور وارتفاع مستوى ضغط الدم(149).

طبيعة العمل: تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، الوسائل المستخدمة في إنجاز المهام...إلخ، هذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة على العمال، فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع والعشرون ساعة كما هو الحال بالنسبة لنظام العمل بالمناوبة أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال الأخرى.كما أن لرتابة العمل علاقة بالإجهاد. (150)

زيادة الحمل الوظيفي: يشبه البعض هذا العامل بانقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء، والحال نفسه يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوب منه إنجازها من حيث الكمية أو مستوى الجهد العقلي والبدني. هاته الحالة غالبا

---

(148) – Keenan (T): Opcit, p: 214.

(149) – عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2، 2004. ص: 106.

(150) - عبد الحميد عبدوني: فهم سلوك العمال وحاجة التنظيم والتسيير في غلم النفس، م.ع.إ جامعة باتنة، عدد 1 ،1994، ص: 215.

ما تؤدي إلى مشكلات نفسية، سلوكية وبدنية تؤثر بدورها على الأداء. وزيادة الحمل يصنف إلى نوعين كمية ونوعية، فالأول يشير إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه لا يتناسب وطاقته من حيث الوقت أو الإمكانيات والقدرات الفردية الحالية لإنجاز ذلك المطلوب منه، في يشير الثاني إلى قدرة ومهارة الفرد في عملية التعامل مع المهام المطلوبة منه. فعلى سبيل المثال موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه إنجاز ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة ورأسمالها كبير خلال فترة وجيزة ولتكن ثلاثة أيام، فهذا الموظف ربما يشعر بأن الوقت المعطى له غير كاف بالرغم من إمكانياته المهنية العالية، فهو هنا يواجه زيادة كمية في الحمل، أما إذا أعطي العمل نفسه لموظفة لم يسبق لها التعامل مع هذا النوع من المهام فإنها تواجه حمل نوعية لافتقادها المهارات المطلوبة لذلك النوع من المهام، وكل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض في تقدير الذات، زيادة ضربات القلب...إلخ[151] وكل تلك المؤشرات يمكن اعتبارها عوامل ضاغطة.

قلة الحمل الوظيفي: مثلما هناك نتائج سلبية لزيادة الحمل، فإن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدر إزعاج للفرد، وتتمثل قلة الحمل الوظيفي في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد فإنها تصنف ضمن قلة الحمل النوعية ويمكن أن تتجسد في الوظائف أو المهام التي تتطلب جزءا يسيرا من وقته، وهذه صورة لقلة الحمل الكمية الأمر الذي يجد فيه الفرد نفسه عرضة للملل، فيضطر إلى التعبير عن طاقته في الأنشطة الخارجية، لذلك وفي مجال العمل فإن قلة الحمل يعتبر مصدرا للصراع الداخلي واهتزاز الثقة بالنفس وخاصة عند التحدث عن الإنجازات الوظيفية بين الأصدقاء[152].

نوبات العمل: لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة أنهم نادرا ما يلتقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية وانعكاسات طبيعة العمل الذي يقومون به[153] وبالموازاة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له

---

(151) – عسكر علي، مرجع سابق. ص: 109.
(152) – المرجع نفسه، ص: 111.
(153) – Rutenfranz (J) and all: <u>Biomedical and psychological aspects of shift wprk</u>, scand, T, work envir an health, 3, 1977. p: 171.

تأثير سلبي على النوم حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب، اضطراب الشهية، ضعف القدرة الجنسية[154] وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا. فالعضوية انطلاقا من ذلك تصاب بخلل على مستوى ساعتها البيولوجية بحيث تضطرب المسؤولية التي تحمل في ثناياها درجة من الضغط النفسي وخاصة في البيئات التي تعطي وزنا وأهمية للعوامل الثقافية المتطرفة، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن معا. هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط، ويزداد هذا القلق إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والاجتماعي. فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فإنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي إضافة إلى اللجوء إلى أساليب تكيفية غير سليمة كاللجوء إلى العزلة، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العامل. [155]

المناخ التنظيمي: مثلما هناك نمط سلوكي لكل فرد يميزه عن الآخر فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها ومعاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها. بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أو المناخ التنظيمي، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول أو في المقام الأدنى، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدرا للضغط إما من ناحية الإيجاب أو السلب بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزا وقد يكون محبطا.

ج- المصادر الفردية للضغط:

([154]) – Knauth (p) and all: Opcit, p: 132.

([155]) – Sainsaulieu (R) et autres: l'analyse sociologique des conditions du travail, Paris, ANACT, 1981. p: 72.

انطلاقا من الفروق الفردية فإن الأفراد قد يستجيبون للضغط بطرق مختلفة فبعضهم يتكيف مع الضغط فيما يتجنبه آخرون وذلك يرجع إلى وجود عوامل وسيطة أو ناقلة للضغط وهي العوامل التي تقوم بإضعاف أو تأكيد العلاقة بين مصادر الضغط والنتيجة، وتشمل هذه العوامل العمر، الجنس، السمات الشخصية والعادات[156] وتتميز أغلب الأعمال في هذا المجال بدراستها ما يسمى بنمط السلوك للشخصية (أ) ونمط السلوك للشخصية (ب).

ومن أهم النتائج المتوصل إليها على نمط السلوك للشخصيتين (أ) و (ب) ما يلي: [157]

بالنسبة لنمط الشخصية (أ) فإنه يتميز بوجه عام بكل من الإقدام والطموح والتنافس والجرأة، يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يطلبه منهم، يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن، منشغل دوما بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي، غير صبور ويكره الانتظار، في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء.

بالنسبة لنمط الشخصية (ب) فليس لديه أي من تلك الأنماط السلوكية، لكن هذا لا يعني أنهم لا يتصفون بالتنافس والدافعية في الأداء بل من الممكن أن يكونوا كذلك، ذلك أن الاختلاف الأساسي بين النمطين يكمن في كون نمط الشخصية (أ) يسابق الزمن بالاندفاع، بينما يعمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منتظم.

6. الآثار الناجمة عن ضغوط العمل:

بالرغم من الاختلاف الواضح في الطرق التي يسلكها العمال مع الضغط، إلا أن أغلب الأبحاث حول نتائج الضغط قد ركزت على آثاره السلبية وهناك طرق عديدة لتصنيف النتائج السلبية للضغط، ولعل أكثرها شيوعا هي الآثار السلوكية النفسية والتنظيمية.

6. 1. الآثار السلوكية: إذا تجاوز الضغط المستوى العادي فإنه ستظهر ردود فعل سلوكية تشمل كل من القلق، العدوان، الملل والاكتئاب إضافة إلى الإرهاق والتوتر[158]. ومن

([156]) – سيزلاقي أندرودي، والاس مارك جي، مرجع سابق. ص: 187.
([157]) – المرجع نفسه، ص: 188.

الممكن أن تحدث أسباب أخرى هذه الأنماط السلوكية أيضا، إلا أن الضغط النفسي يتصدر الأسباب العديدة لهذه الأنماط، فإذا أخذنا نظام العمل بالمناوبة فإننا نجد هناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط هما الاستهلاك المستمر لكل من المنبهات والمنومات بمختلف أنواعهما، وهذا من شأنه إنهاك صحة العامل وبالتالي تنقص فعالية أدائه في عمله، ويمكن إدراك هاته السلوكات من خلال مؤشرات متنوعة منها التغيب المتكرر، البطء في العمل، الأخطاء العملية، انخفاض فعالية العمليات العقلية، إضافة إلى التوتر والشكوى الدائمة من المرض(159).

6. 2. الآثار النفسية: تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين الضغط النفسي والاضطرابات النفسية وهذا ما أدى ببعض الأبحاث إلى القول بأن أكثر من 50 % من الاضطرابات والأمراض ترجع إلى أسباب ترتبط بالضغط النفسي(160)، أما عن أنواع الاضطرابات العضوية فقد تظهر في شكل اختلالات بسيطة مثل: العرق، جفاف الفم، برد وحمى، ومشكلات تظهر في شكل إحباط، قلق واكتئاب، أو عواقب أكثر خطورة مثل ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم، سرعة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب.

6. 3. الآثار التنظيمية: إن العلاقة بين الضغط والأداء معقدة إلى أبعد الحدود، فمن الممكن أن يكون للضغط أثر سلبي أو إيجابي على الأداء أو قد لا يكون له أي أثر، فحينما يكون الضغط منخفضا فإن العمال سيحافظون على مستويات أدائهم الحالية، وبذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر، أما في مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة فإن البحث العلمي يؤكد على أن العمال سيقعون تحت تأثير حافز لتحسين مستويات أدائهم، وفي هاته الحالة يعتبر الضغط محركا للأداء الأحسن، غير أن العامل الحاسم في هذه المعادلة يتمثل في الفترة الزمنية التي من الممكن أن يتحمل العامل فيها هذه الظروف الضاغطة(161). مقابل ذلك فإنه إذا ارتفعت مستويات الضغط يمكن أن ينخفض الأداء بصورة واضحة، وهذا الوضع يحدث في حالة تكريس الشخص قدرا كبيرا من طاقته للتخفيف من حدة الضغط أكثر من توجيه جهده نحو الأداء أما إذا

---

(158) – نفس المرجع السابق. ص: 189.
(159) – المرجع نفسه. ص: 189.
(160) – نفس المرجع السابق. ص: 189.
(161) - بشير لعريط: استراتيجيات إدارة الإجهاد، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، عدد 3، 2005، قسنطينة، 2005، ص: 09.

طال أمد الضغط المرتفع فإن الأفراد يحسون بضرورة إجراء تغييرا قبل أن يصيبهم الانهيار، وقد تظهر في هذه المرحلة أنماطا سلوكية سلبية مثل: الانسحاب، الغضب، استهلاك الكحول...إلخ. في حين هناك نمط سلوكي آخر لتخفيف حدة الضغط يتمثل في الغياب أساسا والتي يعبر عنها عادة بأنه آلية دفاعية يستخدمها العامل للتخفيف من حدة الضغط الواقع عليه.

7. نظريات الضغط:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف النظرية التي تبنتها وانطلقت منها سواء كان ذلك على أساس أطر فيزيولوجية أو نفسية أو اجتماعية.

فنظرية "**سيلي**" اختلفت في تفسير الضغوط عن نظرية "**سبيلبرجر**" **و** " **موراي**" حيث اتخذ " **سلي**" من استجابة الجسم الفيزيولوجية أساسا للحكم على الشخص الذي يقع تحت تأثير موقف ضاغط بينما " **سيلبرجر**" اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي للتعرف على وجود الضغط، أما " **موراي**" فاعتبر أن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيني.

ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها نتيجة اختلاف مسلمات الإطار النظري الذي بنيت عليه كل منها، وهذا ما يتضح أكثر من خلال العرض التالي:

7. 1. نظرية هانزسيلي:

بحكم طبيعة تخصصه كطبيب تأثر في تفسيره للضغط، فركز على الأسس الفيزيولوجية ومنه قامت نظريته على مسلمته التي تعتبر أن الضغط متغير غير مستقل، فهو استجابة لعامل ضاغط، ومنه هناك أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر "**سيلي**" ثلاثة مراحل لمقاومة الضغط ويرى أنها تمثل مراحل التكيف العام وهي:

الفزع:

وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات حين التعرض مبدئيا للضغط وكنتيجة لذلك تقل مقاومة الجسم إلى حد أنه قد تحدث في بعض الأحيان الوفاة عندما يكون الضغط شديدا.

المقاومة:

وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف، فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة، ويكون فيها الجسم قد استنفذ طاقته وإذا ما بقيت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة نتيجة بقاء الضغط " Stress" فقد ينتج عنها لاحقا العديد من الأمراض.[162]

7. 2. نظرية " سبيلبرجر":

اعتبرت هذه النظرية في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة. ويقول أن للقلق شقين القلق العصابي المزمن، وهو استعداد طبيعي لدى فئة معينة أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية. وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقف يعتمد على الظروف الضاغطة. وهذا الشق هو الذي أخذنا به في يبحثنا الحالي. على هذا الأساس يربط "**سبيلبرجر**" بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط مسببا لحالة القلق كسمة، حيث يكون القلق من سمات شخصية الفرد. في الإطار المرجعي للنظرية اهتم " سبيلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطية والتي تكون ضاغطة.

ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة.

---

(162)- Selye (H): The stress of life, MCGraw-Hill, 1976, p: 26.-114.

ويميز " **سبيلبرجر**" بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق. فالقلق عملية انفعالية تشير إلى نتائج الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف. كان لنظرية " **سبيلبرجر**" قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق وقد استفادت منها الكثير من الدراسات.[163]

7. 3. نظرية موراي:

يعتبر " **موراي**" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة هي المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة. ويعرف الضغط بأنه صفة موضوع بيني تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز " **موراي** " بين نوعين من الضغوط هما:

ضغط بيتا "**BETA-STRESS**": ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب. ضغط آلفا "**ALFA-STRESS**": ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما هي. كما يوضح "**موراي**" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة. أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم "ألفا".[1]

7. 4. نظرية التقدير المعرفي:

قدم هذه النظرية "**لازاروس**" سنة 1970 ونشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي.

---

[163] ـ آغا كاظم ولي، مرجع سابق، 82.
[1] – نفس المرجع السابق، ص: 84.

إن التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، ويتم تقييم التهديد وإدراكه وفق مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف[164].

8. إدارة ضغوط العمل:

توضح البحوث النفسية أنه بوسع الضغط أن يؤثر على مستويات الهرمونات وعلى نظام المناعة الذي يساعد على محاربة العدوى وبعض أنواع السرطان[165].

الضغط قد يكون مصدره داخليا أو خارجيا أو كلاهما معا. فالضغط الخارجي إنما يعكس الضغط الذي يقع تحته الفرد بسبب المشاكل والهموم التي يحملها، أما مصدر الضغط الداخلي فيعكس ردود الأفعال اتجاه تلك المواضيع. فإذا كانت المطالب عديدة ومقابل ذلك الإمكانيات محدودة فإن الفرد سيشعر بالضغط. أما المصادر الداخلية للضغط فتتضمن الاحتياجات والمشاعر والمواقف، فالرغبة في تأدية العمل بطريقة جيدة وتحقيق كل من النجاح وكسب احترام الآخرين يضع ضغوطا على الفرد، ذلك أن الإحساس بانشغال البال والغضب أو الغيرة يعمل على امتصاص الطاقة. فإذا كان الفرد معتادا على أداء الأشياء دائما بسرعة وكفاءة فإن مستوى شعوره بالضغط يكون أكبر من الفرد الذي يؤديها بصورة متأنية.

---

(164) – السيد عثمان فاروق، مرجع سابق. ص: 100.
(165) – بكرجيلان، هوب توني: مرجع سابق. ص: 296.

في بعض الأحيان تتجمع المصادر الداخلية مع المصادر الخارجية لتشكل عبئا كبيرا على الأنا. وعندما تكون الحالة على هذا النحو من مستوى الضغط يمكن الإنقاص من مستواه إما بالإقلال من الضغط الخارجي أو بإنقاص الضغط الداخلي عن طريق تغيير المواقف.

وعلى العموم هناك آليات شخصية وآليات تنظيمية لإدارة الضغط.

8. 1. الآليات الشخصية:

إن الأساس في عملية التحكم في الضغط هو أن يتعرف الفرد على الوقت المناسب الذي أصبح فيه يعيش ضغطا. فكل فرد له استجابة خاصة للضغط، فمنهم من تتملكهم الثورة والاندفاع بصورة مضطردة، والبعض يتمهل ويتجنب القرارات، وفي كلتا الحالتين يتسبب الضغط في الأداء الأقل كفاءة، والشيء المهم هو كيف يكون رد الفعل؟ فكلما تعرف الفرد العامل على العلامات أو المؤشرات بصورة أفضل كلما كان الوضع أفضل له في التعامل مع الموقف.[166] لذلك ينبغي عليه أن يركز على المواقف والأزمنة التي كان يعرف أنه كان مجهدا في كنفها في الماضي. عندما يستطيع التعرف على الدلائل والعلامات التي لديه في وقت مبكر، يتسنى له في المستقبل أن يتخذ الإجراء المناسب قبل أن يفلت أمر الضغط من يديه والأسئلة التالية تساعد على التعرف على ردود الأفعال:

- بماذا تشعر عندما تكون مجهدا؟
- كيف يظهر لك هذا الأمر؟
- ما الذي يجب فعله؟
- كيف يؤثر ذلك على الآخرين؟

---

(166) – Soichiro (T): Productivité, technologie et stress, revue de langue française, cahier du japon, n: 39, 1989. p: 459.

- كيف تؤثر ردود أفعالهم عليك؟ [167]

إن ردود الفعل السابقة تساعد على الكشف عن الضغط. لذلك يجب قراءتها بعناية ووضع علامة على تلك التي تنطبق عليك إذا كنت مجهدا مضيفا إليها أي واحدة أخرى ترى أنها تتناسب معك. تأمل في علامات الضغط الشخصية المرتبطة بك. فمعظم الأشخاص الذين يعانون من الضغط يجدون أنه ينعكس عليهم في كافة الطرق، لذلك فإنه إذا لم تقم بوضع علامة على أي بند في أي قسم من الأقسام التي تحتويها ردود الفعل، فإنه من الواجب إعادة التفكير مرة أخرى.

الضغط يجعل الأمر صعبا لإعطاء الأولوية إلى أكثر الأشياء أهمية، فاختيار ما قد تم تعلمه في المرحلة التالية غالبا ما يصبح عشوائيا لدرجة أن الفرد يجد نفسه وبدون تفكير يقوم بأداء أي شيء يصادفه لأنه لا يملك الوقت الكافي لأداء أي شيء آخر غيره، فلو قام الفرد بتوضيح أولوياته فمن السهل عليه اتخاذ قرار صائب اتجاه هذه العملية. هذا يؤدي إلى حياة أكثر توازنا وأقل إجهادا. لذلك يجب على الفرد أن يستخدم أولياته كي ترشده إلى القرارات الصغيرة، مثل كيف يمكن قضاء المساء؟ ثم إلى القرارات الكبيرة مثل تغيير الوظيفة. فإذا تم إدراك ما هو حيوي بالنسبة للفرد فإن الأمر يصبح أسهل لتقليل الخسائر المحتملة.

حقا إن هاته الأفكار يسيرة على الفهم لكنها صعبة التطبيق لكن وبمجرد أن يكون الإنسان قد فكر في الأساسيات الخاصة به، عليه بالتعامل مع آثار الضغط، والأفكار التالية توضح كيفية تحقيق ذلك:

- الضغط يجعل من عملتي التخطيط واتخاذ القرارات أمرا صعبا، لذلك يجب أن يمنح الإنسان نفسه وقتا للتخطيط في كل يوم، والوقت الأفضل لذلك هو الصباح.
- الضغط يساعد على التعب، لذلك يجب منح الذات استراحات مناسبة لاسترجاع الطاقة.
- يبطء الضغط من سرعة الشفاء ويضعف المقاومة للمرض. لذلك يجب القيام بتمارين رياضية معينة بصفة منتظمة وصحية بالإضافة إلى تناول الوجبات المتوازنة.

([167]) – بكر جيلان، هوب توني، مرجع سابق. ص: 313.

- يعمل الضغط على إغراء النفس بتجنب الأمور الصعبة أو تأجيل التعامل معها وهذا يؤدي إلى الزيادة في مستوى تعقيدها لذلك يجب محاولة مواجهتها في الوقت المناسب وبالكيفية الأمثل.

- الضغط يقلل من الكفاءة، لذلك يجب إعادة النظر في الطريقة المنتهجة في تسيير الوقت. مثلا عن طريق التفكير في الماضي أو من خلال اليوميات بطرح التساؤل التالي: هل تتماشى الطريقة المنتهجة مع القيم والأهداف؟

إن رسوخ القيم بصورة واضحة في الفكر يجعل من تلك الأمور سهلة المعالجة.

من خصائص الضغط النفسي التراكم، لذلك ينبغي التعامل معه بداية مع المشاكل الصغيرة خاصة عند اكتشاف أنه من غير الممكن سوى فعل القليل اتجاه المشاكل الكبيرة. إن كل الضغوط الواقعة على الفرد ليس فيها ما هو تافه وصغير يجب إهماله، بل يجب التعامل معه وفي الوقت المناسب وهذا يقلل من تلك الإجهادات الناتجة عن ذلك.

الضغط مصدره داخلي أو خارجي أو كلاهما في آن معا، والأمر يتحدد نسبيا بالنسبة لكل شخص ما وبالأسلوب الذي ينظر به إلى المواقف. فطفولتنا قد تساهم في طبيعة مواقفنا إما من خلال الشخصيات المتقمصة من الوالدين أو المدرسين، أو من خلال عملية تعلمها من خبرات الحياة، فمثلا نشأتنا مع أخ منافس أو أخت منافسة تحدد إلى حد كبير ما إذا كنا مدفوعين بفعل الرغبة في الإرضاء أو الرغبة في الفوز. تلك الرغائب المختلفة تنعكس على ما يسبب الضغط لنا. فالذين يقيسون النجاح في الحياة بالنجاح في العمل يصابون بالضغط بصفة خاصة من فكرة البطالة.

والنساء ذوات الإيمان بتكريس معظم طاقاتهم لأطفالهن تصبن أيضا بالضغط وبصفة خاصة من متطلبات الجمع بين العمل والبيت. إن هذه المواقف ليست سليمة أو خاطئة، لكنها يمكن أن تكون نسبيا مفيدة. فالمواقف الغير مفيدة تخلق الصعوبات وتزيد من الهموم، بينما

المفيدة أكثر منها تساعد على نزع الضغط الواقع على الفرد. لذا فالأمر يستحق أن تفحص فيها المواقف وأن يبحث فيه عن البدائل التي تعمل على تخفيف الضغط.

- الضغط يصيب كل منا من حين لآخر.
- نسبة معقولة من الضغط يمكن أن يكون لها فائدة، بحيث تجعلنا نسير أمورنا بطريقة ناجعة، والنسبة الغالبة من الضغط ليست ممقوتة فحسب بل نتائجها عكسية.
- يجب معرفة مؤشرات الضغط مبكرا قدر الإمكان.
- يجب تخصيص نسبة من الوقت لمراجعة وإعادة النظر فيها.
- مراجعة القيم والأهداف وذلك بوضعها دوما في الوعي.
- يجب الاعتناء بكل من الفكر والجسد على حد سواء.

8. 2. **الآليات التنظيمية**:

تتضمن المداخل التنظيمية لإدارة الضغط نشاطات تنظيمية عديدة، فعلى سبيل المثال يمكن تحديد أسباب الضغط ميدانيا وعوامله نظريا من خلال المقاربات المختلفة بالاعتماد على أساليب علمية تهدف إلى إيجاد التوافق المهني، فعلى سبيل المثال يمكن الاعتماد على تحليل الوظائف والأفراد في خلق توازن بين العامل وعمله. يمكن ذلك من تقديم الدعم الاجتماعي والاستشارة إضافة إلى تنمية الاتجاهات النفسية الإيجابية.

تحليل العمل: يتضمن ضبط متطلبات الوظيفة من جميع الجوانب سواء كانت عامة، نفسية، اجتماعية، عقلية، حسية، حركية، الظروف الفيزيقية، مخاطر العمل، المسؤولية، أدوات العمل....إلخ، وكل ذلك يساعد على:

- الفهم الدقيق لطبيعة العمل.

- التوجيه المهني.

- الاختيار المهني.

- التدريب المهني.

- الإرشاد المهني.

- تصميم مراكز العمل.

- تحسين الأجهزة والأدوات.

- تحسين الظروف الفيزيقية للعمل. [1]

بناء على تلك المتغيرات، فإن تحليل الوظائف تشكل الأساس في التخفيف من حدة الضغوط المختلفة، كما يمكن انطلاقا من فهمها توجيه الضغط إلى الاتجاه الأنسب الذي يحقق الراحة النفسية.

تحليل الفرد: يتضمن قياس وتقدير مختلف جوانب الشخصية (نفسية، عقلية، اجتماعية...إلخ)، فعندما تتوفر المعلومات عن كل من العمل والعامل يمكن التدخل لإدارة أي ضغط ناتج عن العلاقة بينهما.

بما أن الأفراد الذين تتشكل منهم المنظمة في تفاعل مستمر، فإنهم يعتبرون وحدة متكاملة، لذلك يستوجب التأكيد على ترابط أجزائه فنيا ونفسيا. فإهمال الدور الإيجابي الذي يلعبه الفرد في تحقيق أهداف المنظمة، وعدم إدراك العلاقة بين الضغوط الناتجة عن العمل وصحته، غالبا ما ينجم عنه سوء التكيف في جميع المجالات[168]. لذلك يجب الاهتمام بدور المختصين في العمل ومساعدتهم في عملية توظيف خبراتهم حتى يتمكنوا من خلق علاقة حميمية بين الفرد وعمله.

---

[1] – الهاشمي لوكيا، فتيحة بن زروال: الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، 2006، ص: 100.

([168]) – نفس المرجع السابق، ص، ص: 99، 100.

وهنا يمكن التأكيد على مجموعة من النقاط التي تساعد على تخفيض الضغط الناتج عن العمل والتي يعمل على تحقيقها الأخصائي النفسي في العمل.

المساعدة النفسية على إقامة علاقات اجتماعية عميقة تساعد كل من الأخصائي، العامل والمسئول على مواجهة الضغوط وإدارتها إدارة عقلانية.

وضع برامج إرشادية لكيفية مواجهة الضغوط.

إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات التنظيمية، لكل من العمال، الرؤساء والأخصائيين.

ملخــــــص:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن القول أن مصادر الضغط النفسي عديدة، منها ما يرتبط بالبيئة ومنها ما يرجع إلى خصائص الفرد نفسه. ولكن يمكن التعرف على مؤشرات الضغط النفسي لدى العامل من خلال المشاعر، الخوف، الأفكار، السلوك والأحاسيس. كما يمكن القول أن الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (8x3) يترتب عليه آثارا عديدة تنعكس على الجانب النفسي – السلوكي إضافة إلى الجانب التنظيمي كنتيجة حتمية أفرزتها الخصائص الاستثنائية لذلك النظام من العمل .

الفصل السادس: إجراءات الدراسة الميدانية للانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8×3)

1) - المنهج المستخدم في الدراسة.
2) - أدوات جمع البيانات.
3) - الأساليب الإحصائية.
4) - الدراسة الاستطلاعية.
5) - استمارة البحث.
6) - عينة البحث.
7) - الحدود الزمنية والمكانية للبحث.

1- المنهج المستخدم في الدراسة:

بعد أن تم إنجاز الجانب النظري لهذا البحث، وصياغة فرضياته بشكل جامع لجوانب المشكلة والتي بدورها تسمح بمعرفة الفروق الجوهرية في كل من الاستجابة الاكتئابية، القلق والضغط النفسي لدى كل من عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي، إضافة إلى الكشف عن طبيعة الفروق انطلاقا من متغيري الحالة الزواجية والأقدمية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وبشكل عام فإن هذا المنهج يعتمد على مراحل هي:

- فحص مجال الدراسة، ومعاينة جوانبه المختلفة.
- صياغة الفرضيات.
- اختيار الطرائق والأدوات المناسبة وتحديد العينة.
- تحديد الوسائل التي تستخدم في تفريغ البيانات، تبويبها، تحليلها والتعليق عليها.
- الوصول إلى استنتاجات وتقديم الاقتراحات التي تتلاءم والظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة.

انطلاقا من تلك المراحل يمكن اعتبار المنهج الوصفي التحليلي بأنه عملية تحليلية، إذ بفضله يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي نرغب في دراسته والتعرف على الجوانب التي هي في حاجة إلى تقييم شامل، فهو في مجمله أداة لتوضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلة.

وعلى العموم فإن قوته تستمد من كونه يساعد على اكتشاف العلاقات القائمة بين الظواهر والتي بمقتضاها يمكن إيجاد حل معقول للظاهرة المدروسة.[169] إضافة إلى ذلك لجأ الباحث إلى منهج المقارنة.

2- أدوات جمع البيانات:

([169]) - محمد الغريب عبد الكريم: البحث العلمي، التصميم والمنهج والإجراءات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1982، ص :84.

تم الاعتماد على الملاحظة، المقابلة، تحليل الوظائف ومختلف السجلات الإدارية التي لها علاقة بموضوع البحث.

فالمقابلة شملت مجموعة من العمال والرؤساء إضافة إلى أخصائي نفسي في مجال العمل والتنظيم وتمحورت أسئلتها حول ظروف العمل المختلفة لكل من نظام المعمل بالمناوبة واليوم العادي إضافة إلى أهم المظاهر النفسية السلوكية والجسدية التي يعاني منها العمال واهم النتائج المستخلصة من المقابلة مايلي :

- عمال المناوبة (3×8) مستاءون من نظام العمل التناوبي في حين عمال اليوم العادي ينتابهم نوع من الرضا عن نظام العمل.

- عمال المناوبة كثيري الشكوى من مظاهر القلق، الإحباط والاكتئاب على العكس من عمال اليوم العادي إذ يعيشون في كنف الراحة النفسية.

أما عن الملاحظة فقد انصبت حول الكيفية التي تؤدي بها المهام في كل من نظام المناوبة واليوم العادي واهم الاستنتاجات المتوصل إليها:

- تثاقل في أداء المهام لدى المناوبة.

أما بالنسبة للسجلات الإدارية فمن خلال تفحص عينة منها تبين:

- عمال المناوبة يترددون على التغيب عن العمل من خلال الإجازات المرضية.

- الإجازات المرضية لدى عمال اليوم العادي قليلة مقارنة بعمال نظام المناوبة. فالشهائد المرضية الخاصة بعمال المناوبة في غالبيتها تعبر عن أمراض المعدة، الصداع، الضغط الدموي، في حين الشهائد المرضية الخاصة بعمال اليوم العادي تتمركز حول حالات بسيطة كالزكام.

أما عن تحليل الوظائف فقد شملت نماذج منها، وأهم النتائج المتوصل إليها:

- الوظائف متشابهة إلى حد بعيد في كل من نظام العمل ونظام اليوم العادي.

- الاختلاف الجوهري بين الوظائف يكمن في التغير الدوري لفترات العمل لدى العمل التناوبي، إضافة إلى الظروف الفيزيقية كالإضاءة الاصطناعية في بعض النوبات للعمل ألتناوبي بينما تكون طبيعية بالنسبة لليوم العادي.

بناء على ذلك ومن خلال ما توفر لدينا من اطلاع على أدبيات الموضوع تم بناء استمارة الدراسة الاستطلاعية واشتملت على أربع محاور الأول خاص بمؤشرات الاكتئاب الثاني خاص بمؤشر القلق الثالث تضمن مؤشرات الضغط النفسي، بينما الرابع انصب حول المظاهر السلوكية للعمال نحو ضغوط نظامي العمل.

المتغير	**العبارات**
الاكتئاب	24-23-22-21-4-2
القلق	12-10-8-7-6-1
الضغط	20-13-11-9-5-3
المظاهر السلوكية	19-18-17-16-15-14

3- الطرق الإحصائية:

اعتمد الباحث على استخدام النسب المئوية والمتوسطات الانحرافات المعيارية إضافة إلى استخدام اختبار (ت) وذلك للتحقق من صحة الفرض الأول والثاني والثالث والرابع ثم استخدام

تحليل التباين أحادى الاتجاه لمعرفة الفروق في ضوء المتغيرات قيد الدراسة وذلك للتحقق من صحة بقية الفروض. كما تم حساب معامل الارتباط بيرسون من اجل معرفة ثبات الاستبيان.

النسبة المئوية :

النسبة المئوية = عدد أفراد الفئة / عدد أفراد العينة x 100.

المتوسط الحسابي: لدرجات المجموع باستخدام المعادلة التالية :

$$M = \frac{\sum P}{N}$$

الانحراف المعياري : حساب الانحراف لكل درجة عن المتوسط وذلك للتعرف على مدى اقتراب أو ابتعاد الدرجة عن المتوسط باستخدام.

بالقانون التالي :

$$s = \sqrt{\frac{\sum (D - X)^2}{\sum N}}$$ [170]*

تحليل التباين :

يعرف تحليل التباين بأنه " أسلوب إحصائي الهدف منه تقسيم مجموع مربعات الانحرافات الكلي إلى مكوناته الأساسية ومن ثم إرجاع كل هذه المكونات إلى سببه."

وقد استخدمنا في تحليل التباين كل من اختبار T-Test والاختبار Anova أحادي الاتجاه

و تمت المعالجة الاحصائية عن طريق برنامجي : spss v13 For Windows و برنامج Exel ضمن الحزمة البرامجية .Office 2007.

4- الدراسة الاستطلاعية :

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيتين العاميتين التاليتين:

أ – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية، القلق، الضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

---

[170] - عبد العزيز شرابي: تقنيات التنبؤ، مطبوعات جامعة منتوري، الجزائر ، 2001-2002 ص 105.

ب- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من الاكتئاب، القلق، والضغط النفسي، بمتغيري الحالة الزواجية والاقدمية، لدى عمال المناوبة (3 x 8) لصالح العمال المتزوجين والأكثر أقدمية.

وقد انبثق عن الفرضيتان العامتان الفرضيات الجزئية الإجرائية التالية :

11- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

12- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

13- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة باليوم العادي.

14- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المظاهر السلوكية الغير صحية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

15- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

16- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

17- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

18- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

19- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

20- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (8 x 3).

لاختبار الفرضيات قام الباحث باختيار عينة من العمال بطريقة منتظمة بحيث تشكل مجموعتان متجانستان الأولى تتشكل من 30 عاملا يخضعون لنظام العمل بالمناوبة، 15 منها متزوجة بينما.15 الأخرى عازبة كما أن هاته المجموعة تشمل على 10 عمال لديهم أقل من 05 سنوات خبره في حين 10 عمال لديهم من 06 إلى 10 سنوات خبرة في حين 10 عمال لديهم أكثر من عشر سنوات خدمة أما المجموعة الثانية والتي تعمل وفق نظام العمل باليوم العادي بلغ عدد أفراد ها هي الأخرى 30 عاملا ولها نفس الخصائص بالنسبة للمجموعة الأولى (الحالة الزواجية، الاقدمية).

أما عن طبيعة الوظائف التي تشغلها المجموعتان فهي تنفيذية متجانسة إلى حد بعيد وهذا ما سهل علينا التحكم في مختلف متغيرات الدراسة.

وقد أفرزت الدراسة الاستطلاعية النتائج التالية:

بالنسبة الفرض الأول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

للتأكد من صحة الفرضية الأولى قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعايرية وقيمة (ت) والجدول رقم (01) يوضح الفروق في مستوى الاستجابة لدى عمال المناوبة لعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 30		اليوم العادي ن = 30		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الاستجابة	**26.48**	**5.35**	**31.88**	**5.76**	**58**	**5.32**	**في صالح عمال المناوبة**

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي، ذلك أن قيمة (ت) المحسوبة 5.32 وذلك عند دلالة ألفا α = 0,05.

بناءا على ذلك فإن الفرضية الأولى تحققت.

الفرض الثاني :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

للتأكد من صحة الفرضية الثانية قام الباحث بحساب المتوسطات وقيمة (ت) والجدول رقم (02) يوضح الفروق في مستوى القلق لدى عمال المناوبة لعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 30		اليوم العادي ن = 30		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى القلق	**23.62**	**4.85**	**29.56**	**4.98**	**58**	**5.12**	**في صالح عمال المناوبة**

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوي القلق لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي، ذلك أن قيمة (ت) المحسوبة 5.12 وذلك عند دلالة ألفا α = 0,05.

بناءا على ذلك فإن الفرضية الثانية تحققت.

الفرض الثالث :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

للتأكد من صحة الفرضية الثالثة قام الباحث بحساب المتوسطات وقيمة (ت) والجدول رقم (03) يوضح الفروق في مستوى الضغط النفسي لدى عمال المناوبة لعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 30		اليوم العادي ن = 30		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الضغط	22.56	6.13	29.36	6.19	58	5.36	في صالح عمال المناوبة

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي، ذلك أن قيمة (ت) المحسوبة 5.36 وذلك عند دلالة ألفا α = 0,05.

بناءا على ذلك فإن الفرضية الثالثة تحققت.

الفرض الرابع :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المظاهر السلوكية الغير الصحية لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

للتأكد من صحة الفرضية الرابعة قام الباحث بحساب المتوسطات وقيمة (ت) والجدول رقم (04) يوضح الفروق في المظاهر السلوكية الغير الصحية لدى عمال المناوبة وعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 30		اليوم العادي ن = 30		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الضغط	22.93	6.87	29.93	6.88	58	5.95	في صالح عمال المناوبة

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في المظاهر السلوكية الغير الصحية لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي، ذلك أن قيمة (ت) المحسوبة 5.95 وذلك عند دلالة ألفا $\alpha = 0,05$.

بناءا على ذلك فإن الفرضية الأولى تحققت.

<u>الفرض الخامس :</u>

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (8 x3) .

للتأكد من صحة هذا الفرض قام الباحث قام تقسيم العينة حسب الحالة المدنية الى عمال العزاب والعمال المتزوجين ثم حساب تحليل التباين آحادي الاتجاه لايجاد الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية والجدول رقم (05) يوضح النتيجة .

جدول رقم (05) الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية بين العمال العزاب والعمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى الاستجابة الاكتئابية	بين المجموعات	1	29,32	29.32	3.88	لصالح العمال المتزوجين
	داخل المجموعات	58	135,55	135.32	0.02	
	المجموع الكلي	59	164,87			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 3,88 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,02 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرض السادس :

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

للتأكد من صحة هذا الفرض قام الباحث قام تقسيم العينة حسب الحالة المدنية الى عمال العزاب والعمال المتزوجين ثم حساب تحليل التباين آحادي الاتجاه لايجاد الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية والجدول رقم (06) يوضح النتيجة .

جدول رقم (06) الفروق في مستوى القلق بين العمال العزاب والعمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى الاستجابة الاكتئابية	بين المجموعات	1	29,97	29.32	3.98	لصالح العمال المتزوجين
	داخل المجموعات	58	198,85	197.32	0,02	
	المجموع الكلي	59	228,82			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 3,98 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,02 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

<u>الفرض السابع :</u>

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

للتأكد من صحة هذا الفرض قام الباحث قام تقسيم العينة حسب الحالة المدنية إلى عمال العزاب والعمال المتزوجين ثم حساب تحليل التباين آحادي الاتجاه لايجاد الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية والجدول رقم (07) يوضح النتيجة .

جدول رقم (07) الفروق في مستوى الضغط بين العمال العزاب والعمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق

مستوى الاستجابة الاكتئابية	**بين المجموعات**	**1**	**29,16**	**29.16**	**3.98**	**لصالح العمال المتزوجين**
	داخل المجموعات	**58**	**189,74**	**197.74**	**0,03**	
	المجموع الكلي	**59**	**218,9**			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 3,98 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,03 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

<u>الفرض الثامن:</u>

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

للتأكد من صحة هذا الفرض قام الباحث قام تقسيم العينة حسب مدة الخدمة إلى عمال أقل من 05 سنوات خدمة وعمال من 05 الى 10 سنوات خدمة وعمال أكثر من 10 سنوات ثم حساب تحليل التباين آحادي الاتجاه لإيجاد الفروق في مستوى الاكتئاب والجدول رقم (08) يوضح النتيجة .

جدول رقم (08) الفروق في مستوى الاكتئاب لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل المناوبة.

المتغير	**مصدر التباين**	**درجات الحرية**	**مجموع المربعات**	**متوسط المربعات**	**قيمة ف**	**اتجاه الفروق**

مستوى القلق	بين المجموعات	2	87,02	43.50	4.80	لصالح الأكثر أقدمية
	داخل المجموعات	58	772,08	13.31	0,05	
	المجموع الكلي	60	859,1			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الأقل أقدمية في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 4,80 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,05 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال الأكثر أقدمية لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرض التاسع:

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

للتأكد من صحة هذا الفرض قام الباحث قام تقسيم العينة حسب مدة الخدمة إلى عمال أقل من 05 سنوات خدمة وعمال من 05 إلى 10 سنوات خدمة وعمال أكثر من 10 سنوات ثم حساب تحليل التباين آحادي الاتجاه لإيجاد الفروق في مستوى القلق والجدول رقم (09) يوضح النتيجة .

جدول رقم (09) الفروق في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل المناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	2	86,82	43.41	4.28	لصالح الأكثر الأقدمية

	داخل المجموعات	58	767,28	13.22	0,04	
	المجموع الكلي	60	854,1			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الأقل أقدمية في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 4,28 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,04 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال الأكثر أقدمية لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

<u>الفرض العاشر:</u>

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط لصالح العمال الأكثر الأقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

للتأكد من صحة هذا الفرض قام الباحث قام تقسيم العينة حسب مدة الخدمة إلى عمال أقل من 05 سنوات خدمة وعمال من 05 إلى 10 سنوات خدمة وعمال أكثر من 10 سنوات ثم حساب تحليل التباين آحادي الاتجاه لإيجاد الفروق في مستوى الضغط والجدول رقم (10) يوضح النتيجة .

جدول رقم (10) الفروق في مستوى الضغط لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل المناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	2	87,32	43.41	4.48	لصالح الأكثر الأقدمية
	داخل المجموعات	58	774,28	13.22	0,04	

	المجموع الكلي	**60**	**861,6**			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الأقل أقدمية في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 4,48 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,04 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال الأكثر أقدمية لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

ومما سبق ذكره يمكن القول أن الدراسة الاستطلاعية توصلت إلى النتائج التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

4- توجد فروق جوهرية في اختلال المظاهر السلوكية لصالح عمال المناوبة (3×8)مقارنة بعمال اليوم العادي.

5-توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة

6-توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

7-توجد فروق جوهرية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

8-توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

9-توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

10-توجد فروق جوهرية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

5- استمارة البحــث:

بناء على إجراءات الدراسة الاستطلاعية، والنتائج المتوصل إليها فإن الباحث اعتمد على بناء استمارة تضم 04 محاور، أولها خاص بمؤشرات الاكتئاب، الثاني يتضمن مظاهر القلق، الثالث يتناول دلائل الضغط النفسي أما الرابع فخاص بالمظاهر السلوكية.

- **الاكتئاب**: 3، 6، 7، 9، 13، 23، 27، 45، 47، 48 ،49 ،50، 51، 52، 53 ، 54، 55 ، 56 ، 57 ، 58.
- **القلق**: 2، 4، 10، 12، 14، 15 ، 17، 18، 19، 21، 24 ، 26، 44.
- **الضغط النفسي**: 1، 5، 8، 11، 16 ، 20، 22، 25، 43، 46.
- **المظاهر السلوكية اتجاه نظام العمل** : 28 ،29 ، 30 ،31 ، 32 ، 33 ، 34 ، 35، 36، 37 ، 38 ، 39 ، 40 ، 41 ، 42 .

أما عن ثبات وصدق الاستبيان فقد تم حساب معاملات الثبات وذلك عن طريق اختبار ثبات المقياس وصدقه من خلال إعادة الاختبار وحساب درجة الارتباط بين الاستبيان ومحك خارجي وحساب الاتساق الداخلي بين البنود الناجمة عن إجراءات التحليل العاملي من خلال حساب معامل ألفا أو الارتباط بيرسون بين كل بند من بنود المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وبطريقة التجزئة النصفية أو ما يسمى كذلك بمعامل الاتساق الداخلي.

ثبات الاستبيان: تم توزيع الاستبيان في فترتين مختلفتين يفصل بينهما حوالي أربعة أسابيع على عينة مكونة من (500) مفحوصاً بواقع (250) عامل من نظام العمل بالمناوبة و(250) عامل من نظام العمل اليوم العادي. وكان معامل الارتباط (بيرسون) بين درجات التطبيقين للعمل في النظامين معاً قدره 0,74، في حين بلغ معامل الارتباط بين كل من عمال نظام المناوبة وعمال نظام اليوم العادي على حدة 0.73، وهو ارتباط مرتفع نسبياً ويشير إلى ثبات جيد للمقياس.

صدق الاستبيان:

" *يمكن اعتبار الاختبار صادقا إذا تم عرضه علـــى عدد من المتخصصين أو الخبراء في المجال الذي يقيسه الاختبار وحكموا بأنه يقيس السلوك الذي وضع لقياسه بكفاءة* ".[171]

عرضت عبارات الاستبيان على ثمان (08) محكمين للتحقق من دقتها واقتراح أي تعديلات يرونها في الصياغة وقد حازت جميع العبارات على اتفاق يتراوح بين 85 و100 % بين آراء المختصين.

أما عن تقدير الدرجات على كل عبارة من عبارات الاستبيان فإنها تتراوح بين درجة واحدة وخمس درجات، كما أن العبارات مصاغة جميعها سلبا. وقد صمم الاستبيان بحيث تشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع مستوى الاستجابة الاكتئابية، ارتفاع مستوى القلق، ارتفاع مستوى الضغط النفسي، وارتفاع شدة الإدراك السلبي اتجاه خصائص نظام العمل.

---

[171] نادر الزيود - هشام . عليان، مبادئ القياس والتقويم في التربية، دار الفكر للطباعة . م 1997، عمان

هذا وقد لجأ الباحث إلى قياس مستوى المسافة لاختيارات الإجابة عن عبارات كل محور وكانت على الشكل التالي:

- **محور الاكتئاب:**

الاختيارات عدد الأسئلة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
	01	02	03	04	05
20	م.ق.م	-	-	-	-
	أقل من 20	من20الى39,5	من40الى59,5	من60الى79,5	80 فما فوق
مستوى الاستجابة الاكتئابية	منعدم	متوسط	فوق المتوسط	عال	حاد

- **محور القلق:**

الاختيارات	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
عدد الأسئلة	01	02	03	04	05
13	م.ق.م	-	-	-	-
	اقل من 13	من13الى25,5	من26الى38,5	من39الى51,5	من 52 فما فوق
مستوى القلق	منعدم	بسيط	فوق المتوسط	عال	حاد

-محور الضغط :

- **محور اختلال المظاه**

الاختيارات عدد الأسئلة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
	01	02	03	04	05
10	م.ق.م	-	-	-	-
	أقل من 10	من10الى19,5	من20الى29,5	من30الى39,5	من 40 فما فوق
مستوى الضغط النفسي	منعدم	بسيط	فوق التوسط	عال	حاد

ر السلوكية

الاختيارات	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
عدد الأسئلة	01	02	03	04	05
15	م.ق.م	-	-	-	-
	أقل من 15	من15الى29,5	من30الى44,5	من45الى59,5	60 فما فوق
مستوى المدركات	إيجابي جدا	إيجابي	غير واضح	سلبي	سلبي جدا

6- عينة البحث :

في ضوء ما تم تحديده في منهج البحث، قام الباحث بسحب عينتان وأسفر السحب على أنهما شبه منتظمتان، الأولى تعمل وفق نظام العمل بالمناوبة والثانية تتبع نظام العمل باليوم العادي. تتصف المجموعتان بالتجانس فيما يخص طبيعة العمل، المستوى التعليمي، الخبرة، السن والحالة الزواجية. هاته الخصائص سمحت لنا بالتحكم في جميع متغيرات البحث إلى أقصى درجة. بالنسبة للمستوى التعليمي فجميع العمال حائزين على شهادة تقني وتقني سام، فيما يخص السن، فإن العمال ذوي الأقل من 06 سنوات خبرة أعمارهم تقل عن 33 سنة أما الذين لديهم خبرة أكثر من 06 سنوات إلى 10 سنوات فأعمارهم بين 34، 40 سنة. أما عن طبيعة العمل فكلهم يصنف ضمن عمل التنفيذ.

يبلغ عدد العمال بالمركب "مركب المواد البلاستيكية بسكيكدة" 460 عاملا يخضعون لنظام العمل بالمناوبة (3 × 8) في صنف عمل التنفيذ ولقد ارتأى الباحث أن يجري البحث على 250 عاملا وقد تم بنسبة 54,34 % أما بالنسبة لعمال اليوم العادي فيبلغ عدد عمال صنف التنفيذ 359 عاملا، ولقد تم سحب 250 عاملا بنسبة 69,63%. والجدول رقم (11) يوضح خصائص العينة من حيث متغير الحالة المدنية ومدة الخدمات عند فئة العمال المناوبة.

مدة الخدمات	اقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنة		من 11 فما فوق		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة

الجنس								
أعزب	49	19,6 %	43	17,2 %	35	14 %	127	50,8 %
متزوج	32	12,8 %	41	16,4 %	50	20 %	123	49,2 %
المجموع	81	32,4 %	84	33,6 %	85	34 %	250	100 %

من خلال الجدول رقم 11 الذي يبين خصائص العينة من حيث متغير الحالة المدنية والذي يمثله العمال العزاب والمتزوجين ومتغير مدة الخدمة التي تترجمها ثلاث (03) مراحل كما هي مبينة في الجدول أعلاه.(أقل من 05 سنوات، من 5 إلى 10 سنة، من 11 سنة فما فوق).

فبالنسبة لمتغير الحالة المدنية نلاحظ نسبة العزاب أعلى من نسبة المتزوجين، حيث تقدر نسبة العزاب بـ 50,8 % ، أما نسبة المتزوجين تقدر بـ : 49,2 % لكن يعتبران تقريبا متساوين لتقارب النسب وهذا يدل على أن العينة متوازنة من حيث عدد العمال العزاب والمتزوجين. بينما متغير مدة الخدمة والتي من خلالها يكتسب العامل الخبرة التي تساعده بشكل كبير للتكيف مع محيط عمله، فكما هو موضح، أن نسبة 32,4 % يمثلها العمال الذي تنحصر مدة خدمتهم في منظمة البحث لمدة تقل عن 05 سنوات وأكثرهم من العزاب، حيث تقدر بـ 19,6%، أما بالنسبة للنسبة 33,6 % تمثلها المدة التي تتراوح من (05 سنوات إلى 10 سنة) ، ونجد أيضا نسبة 34 % من مجموع الموظفين الذين تتراوح مدة خدمتهم من 11 سنوات فما فوق يمثلها بنسبة كبيرة العمال المتزوجون.

وبشكل العام يمكن أن نقول بأن أفراد العينة متوازنة بشكل كبير من حيث الحالة المدنية ومتغير مدة الخدمة عند فئة العمال الذين يعملون بنظام المناوبة.

جدول رقم (12) يوضح خصائص العينة من حيث متغير الحالة المدنية ومدة الخدمة عند فئة العمال اليوم العادي.

مدة الخدمات	اقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنة		من 11 فما فوق		المجموع	
الجنس	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أعزب	27	10,8 %	28	11,2 %	52	20,8 %	107	42,8 %

متزوج	32	% 12,8	31	% 12,4	80	% 32	143	% 57,2
المجموع	59	% 23,6	59	% 23,6	132	% 52,8	250	% 100

من خلال الجدول رقم 12 الذي يبين خصائص العينة من حيث متغير الحالة المدنية والذي يمثله العمال العزاب والمتزوجين ومتغير مدة الخدمة التي تترجمها ثلاث (03) مراحل كما هي مبينة في الجدول أعلاه.(أقل من 05 سنوات، من 5 إلى 10 سنة، من 11 سنة فما فوق). وهذا عند عمال نظام اليوم العادي

فبالنسبة لمتغير الحالة المدنية نلاحظ نسبة العزاب تقل من نسبة المتزوجين، حيث تقدر نسبة العزاب بـــ 42,8 % ، أما نسبة المتزوجين تقدر بـــ : 57,2% .بينما متغير مدة الخدمة فكما هو موضـــــح، أن نسبة 23,6 % يمثلها العمال الذي تنحصر مدة خدمتهم في منظمة البحث لمدة تقل عن 05 سنوات وأكثرهم من المتزوجين، حيث تقدر بـــ 12,8%، أما بالنسبة للنسبة 23,6 % تمثلها المدة التي تتراوح من (05 سنوات إلى 10 سنة) ، ونجد أيـــــضا نسبة 52,8 % من مجموع الموظفين الذين تتراوح مدة خدمتهم من 11سنوات فما فوق وهي أكبر نسبة نسجلها في هذه الفئة مقارنة بسابقتيها.

وبشكل عام يمكن القول بأن العينتان متجانستان عموما إلا فيما يخص نظام العمل المتبع.

الحدود الزمانية والمكانية للبحث :

أ- الحدود المكانية : تمت الدراسة في مركب المواد البلاستيكية بسكيكدة التابع لشركة صونا طراك.

ب- الحدود الزمانية: تم تقديم أداة البحث (الاستبيان) للعمال في شهر جوان من سنة 2006 واسترجعت في شهر جويلية من السنة نفسها.

الفصل السابع:تحليل النتائج على ضوء الفرضيات

1) – التحليل الوصفي التام لبنود الاستبيان.
2) – اختبـــار الفرضيات.
3) - نتائـــــج الدراسة .

1- التحليل الوصفي التام لبنود الاستمارة:

1-1 استجابات العمال على محور الاكتئاب.

جدول رقم (13): استجابة العمل على بند رقم 03 الخاص بالتشاؤم من المستقبل :

أ – استجابة عمال المناوبة

ب–

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	13	106	108	23
النسبة	00	5,2	42,4	43,2	9,2

استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	121	115	08	00
النسبة	2,4	48,4	46	3,2	00

انطلاقا من البيانات المبوبة في الجدول (13) يتبين التباين الواضح في التشاؤم من المستقبل بين عمال المناوبة وعمال اليوم العادي، ذلك أن نسبة 9,2% من أفراد عينة المناوبة (3×8) تعاني من التشاؤم من المستقبل بشكل دائم. بينما النسبة الخاصة بعينة العمل العادي كانت 00%. والشيء نفسه يقال عن مستوى أغلب الأحيان بحيث بلغت 43,2%لدى عمال المناوبة، بينما كانت 3,2% لدى عمال اليوم العادي. وعليه يمكن اعتبار التشاؤم من المستقبل صفة متضمنة في مشاعر الذنب واللوم، ذلك أن الأشخاص الذين يكونون على تلك الحالة يرون أنفسهم بأنهم سيئون ويستحقون ما يحل بهم من كرب، مما يعمل في نشوء التشاؤم من المستقبل والنتيجة نفسها توصل إليها كولودوري وآخرون.

جدول رقم (14): استجابة العمال على البند رقم 06 الخاص بالشعور بالحزن:

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	116	99	17
النسبة	00	7,2	46,4	39,6	6,8

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	05	165	78	02	00
النسبة	2	66	31,2	0,8	00

بناء على البيانات المبوبة في الجدول (14) يتبين الاختلاف الواضح بين استجابات العمال لكل من النظامين. فإذا أخذنا على سبيل المثال مستويي غالبا ودائما نجد نسبتهما على التوالي بالنسبة لعمال المناوبة 39,6% و6,8% تعتبر عاليتين مقارنة بعمال اليوم العادي اللتان قدرتا على التوالي ب: 0,8% و0%. لذلك فالشعور بالحزن يعتبر من مظاهر مشاعر الاستياء التي تؤدي إلى تقدير سيء للذات. إن هذا يتفق مع نتائج دراسة "ماكاي" والتي أكدت على وجود فروق دالة إحصائيا بين الذين يعملون وفق نظام المناوبة وعمال اليوم العادي فيما يخص التقدير السيئ للذات لصالح عمال المناوبة، وهذا ما تجلى في دراسة "مونتال" كذلك.

جدول رقم (15) : استجابة العمال على البند(07) الخاص بعدم الرضا عن أداء الواجبات المختلفة في الحياة.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	116	103	13
النسبة	00	7,2	46,4	41,2	5,2

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	166	79	01	00
النسبة	1,6	66,4	31,6	0,4	00

بنظرة متأنية للجدول (15) يتضح الفرق الشاسع بين عمال المناوبة واليوم العادي في ما يخص الرضا عن أداء الواجبات الحياتية المختلفة، فنجد لدى عمال المناوبة شعور واضح عن عدم الرضا، إذ بلغت نسبته على مستويي غالبا ودائما تقدر على التوالي ب:41,2%و5,26%، في حين كانت ضعيفة جدا لدى عمال اليوم العادي، إذ بلغت على التوالي 0,4%و0%. بناء على ذلك فإن عمال المناوبة يشعرون بالتقصير في أداء واجباتهم على العكس من عمال اليوم العادي. هذه النتيجة تتفق مع ما ذهب إليه الدكتور عبد الستار إبراهيم.

جدول رقم(16): استجابة العمال علي البند رقم 09 الخاص بالمعاناة من الإحساس بالفشل.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	22	119	95	14
النسبة	00	8,8	47,6	38	5,6

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	09	167	71	03	00
النسبة	3,6	66,8	28,1	1,2	00

انطلاقا من البيانات الموجودة في الجدول (16) يتضح أن نسبة كبيرة من عينة عمال المناوبة تعاني في أحيان غالبة من الإحساس بالفشل قدرت ب:38% في حين بلغت لدى عمال

اليوم العادي ب:1,2% وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بعمال المناوبة وهي من بين النتائج التي خلص إليها "ماكاي".

جدول رقم (17): استجابة العمال على البند رقم 13 الخاص بالشعور بالندم.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	26	138	77	09
النسبة	00	10,4	55,2	30,8	3,6

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	183	61	02	00
النسبة	1,6	73,2	24,4	0,8	00

بناء على البيانات المبوبة في الجدول (17) يتضح أن نسبة 34,8% من عينة عمال المناوبة تشعر في أغلب الأحيان بالندم في حين كانت نسبة قليلة جدا من عمال اليوم العادي قدرت ب:0,8% تشعر بذلك بصفة أغلب الأحيان. إن الشعور بصفة مستمرة بالندم يعتبر عرضا من أعراض الاكتئاب وهي أيضا من النتائج التي توصل إليها "ماكاي".

جدول رقم (18): استجابة العمال على البند رقم 23 المتعلق بكره الذات.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	20	136	87	07
النسبة	00	8	54,4	34,8	2,8

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	176	61	13	00	00
النسبة	70,4	24,4	5,2	00	00

بناء على البيانات الموجودة في الجدول يتضح أن نسبة 34,8% من عينة المناوبة تكره نفسها بشكل شبه مستمر. في حين كانت نسبة 24,4% من عمال اليوم العادي نادرا ما تكره

نفسها، كما أن نسبة 70,4% منها لا تكره نفسها أبدا، وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بعمال المناوبة. لذلك يمكن القول بأن عمال المناوبة يعانون من كره أنفسهم نظرا للظروف الاستثنائية التي يعيشون في ظلها. وهذا ما تلخص بشكل واضح في دراسات "ماكاي".

جدول رقم (19): استجابة العمال على البند رقم 27 الخاص بتوجيه اللوم للذات.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	22	132	89	07
النسبة	00	8,8	52,8	35,6	2,8

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	208	38	00	00
النسبة	1,6	83,2	15,2	00	00

بنظرة متأنية إلى الجدول يتضح أن نسبة كبيرة من عمال اليوم العادي قدرت ب: 83,2% نادرا ما توجه اللوم لذاتها. في حين كانت النسبة كبيرة قدرت ب: 35,6% توجه اللوم إلى نفسها في أحيان غالبة. إن هذا التباين يرجع بالدرجة الأولى إلى صعوبة التكيف مع خصائص نظام المناوبة. وهذه كذلك نتيجة توصل إليها " ماكاي" في دراساته.

جدول رقم (20) : استجابة العمال على البند رقم 45 الخاص بالأفكار الانتحارية.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	237	02	07	02	02

النسبة	94,8	0,8	2,8	0,8	0,8

أ – استجابة عمال المناوبة

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	247	03	00	00	00
النسبة	98,8	1,2	00	00	00

يتضح من البيانات المبوبة في الجدول أن إجابات كل من عمال المناوبة وعمال اليوم العادي متقاربة إلى حـــد بعيد إذ أن نســـبتها على التوالي بلغتا 94,8% و98,8% لا تنتابهم أبدا أفكارا انتحارية. هذا يرجع بالدرجة الأولى إلى الانتماء العقائدي.

جدول رقم (21): استجابة العمال على البند رقم 47 الخاص بالبكاء .

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	67	130	47	00
النسبة	2,4	26,8	52	18,8	00

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	240	07	03	00	00
النسبة	96	2,8	1,2	00	00

بناء على البيانات المبوبة في الجدول يتبين أن كلا العينتين أجابتا بإيجاب تام على مستوى دائما. في حين إذا نظرنا إلى كل من مستوى أحيانا وغالبا نجد اختلاف واضح بينهما، إذا كانت نسبتها على التوالي 52%و 18,8% لدى عمال المناوبة و 1,2% 0 % لدى عمال اليوم العادي. وعليه يمكن القول أن شريحة عريضة من عينة المناوبة ينتابها البكاء من حين لأخر وبالتالي فإن

هذا المؤشر يعتبر عرضا من أعراض الاكتئاب يعيشه العمال بسبب الظروف الصعبة لطبيعة العمل ألتناوبي، وهذا ما أكدته الدراسة التي قام بها "ماكاي" كذلك.

جدول رقم (22): استجابة العمال على البند رقم 48 الخاص بسرعة الغضب:

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	17	129	98	06
النسبة	00	6,8	51,5	39,2	2,4

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	192	54	00	00
النسبة	1,6	76,8	21,6	00	00

يتبين من خلال البيانات المبوبة في الجدول تباينا في استجابات كل من عمال المناوبة وعمال اليوم العادي حول هذا البند، ذلك أن عمال اليوم العادي أقل سرعة للغضب إذ بلغت النسبة على نادرا 76,8%، في حين كانت لدى عمال المناوبة 6,8 % والعكس من ذلك يقال عن أحيانا. على أساس ذلك يمكن القول أن عمال المناوبة لا يتعاملون بشكل سليم مع المواقف المختلفة. هاته النتيجة تتفق إلى حد بعيد مع ما توصل إليه "ماكاي".

جدول رقم (23): استجابة العمال على البند رقم 49 المتعلق بالميل إلى العزلة.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	12	126	108	04

أ –

النسبة	00	4,8	50,4	43,2	1,6

استجابة عمال المناوبة

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	148	102	00	00
النسبة	00	59,2	40,8	00	00

بنظرة متأنية إلى الجدول يتضح أن عمال المناوبة يميلون إلى العزلة بشكل كبير أحيانا وغالبا، إذ كانت نسبة الاستجابة على التوالي بـــ: 50,4% و43,2%. مقابل ذلك نجد أن عمال اليوم العادي نادرا ما يميلون إلى العزلة وقدرت النسبة ب 59.2% في حين كانت الاستجابة على أحيانا تقدر بـــ:40,8%، على العموم فإن عمال المناوبة يميلون إلى العزلة.

جدول رقم (24) : استجابات العمال على البند رقم 50 الخاص بالتردد في اتخاذ القرارات.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	01	21	124	90	14
النسبة	0,4	8,4	49,6	30	5,6

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	03	31	129	82	05
النسبة	1,2	12,4	51,6	32,8	2

يتضح من البيانات الموجودة في الجدول الاختلاف الطفيف بين عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي فيما يخص التردد في اتجاد القرارات، ذلك أن نسبة استجابتيهما على مستويي نادرا وغالبا قدرتا لدى الفئتين على التوالي (8,4 % و12,4 %) و(30% ، 32,8%). بناءً على ذلك فالعمال بصفة عامة لا يترددون في اتخاذ القرارات.

إن هاته النتيجة تختلف مع ما توصل اليه "تساكاي وكوجي".

جدول رقم (25) : استجابة العمال على البند رقم 51 الخاص بالشعور بأن شكل الجسم يتغير:

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	03	31	129	82	05
النسبة	1,2	12,4	51,6	32,8	2

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	210	33	07	00	00
النسبة	84	13,2	2,8	00	00

من الأعراض الاكتئابية نجد الشعور بأن الشكل يتغير، هذا ما تجلى في دراستنا الحالية من خلال استجابة العمال على البند المتعلق به. من خلال البيانات المبوبة في الجدول نجد أن نسبة 32,8% من عمال المناوبة تشعر في أحيان غالبة بأن شكلها يتغير. في حين كانت منعدمة لدى عمال اليوم العادي. كما أن نسبة 12,4% من عمال المناوبة نادرا ما لا تشعر بأن شكلها يتغير. في حين كانت النسبة عالية جدا لدى عمال اليوم العادي والتي قدرت بـــ: 84% التي لا تشعر بأن وزنها يتغير. هاته النتيجة تتفق مع ما توصل إليه " فولكارد " في دراساته.

جدول رقم (26): استجابات العمال على البند رقم 52 الخاص بتدني أداء الواجبات المختلفة.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	14	137	92	7
النسبة	00	5,2	42,4	43,2	9,2

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	201	45	00	00
النسبة	1,6	80,4	18	00	00

انطلاقا من البيانات المسجلة في الجدول يتضح بأن نسبة 43,2% من عينة عمال المناوبة تعاني من صعوبة في أداء الواجبات المختلفة في أغلب الأحيان. في حين يتبين من نتائج عمال اليوم العادي بأن النسبة قدرت بـــ: 80,4% تشعر بذلك بصفة نادرا. بالتالي فالصعوبة في أداء الواجبات بالنسبة لهذه الفئة تعتبر ضعيفة جدا مقارنة بعمال المناوبة.

جدول رقم (27): استجابة العمال على البند رقم 53 الخاص بالنوم.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	15	115	106	14
النسبة	00	06	46	42,4	5,6

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	03	151	96	00	00
النسبة	1,2	60,4	38,4	00	00

من خلال البيانات الموضحة أعلاه يتبين لنا جليا بأن 42,4% من عينة عمال المناوبة تعاني من صعوبات في النوم في أغلب الأحيان. في حين نجد استجابة عمال اليوم العادي قدرت بنسبة 60,4% على المستوى نادرا. هذا إن دل على شيء إنما يدل على أن هذه الفئة لا تعاني كثيرا من صعوبات النوم. والنتيجة نفسها توصل إليها "كولودوري " وآخرون.

جدول رقم (28): استجابة العمال على البند رقم 54 الخاص بفقدان الشهية للأكل.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	01	20	127	96	06
النسبة	0,4	8	50,8	38,4	2,4

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	08	158	84	00	00
النسبة	3,2	63,4	33,6	00	00

يتضح من الجدول أعلاه بأن استجابة عمال المناوبة على هذا البند كانت كبيرة عند المستوى غالبا، إذ قدرت بـــ 38,4 %. في حين كانت 63,4 % على المستوى نادرا لدى عمال اليوم العادي. يدل ذلك على أن شريحة عريضة من عمال المناوبة تعاني من فقدان الشهية والنتيجة نفسها توصل إليها " موريس" و" مونتال ".

جدول رقم (29): استجابة العمال على البند رقم 55 الخاص بالشعور بتناقص الوزن.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	01	31	150	63	05
النسبة	0,4	12,4	60	25,2	2

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	232	13	05	00	00

النسبة	92,8	5,2	2	00	00

بناءً على النتائج المبوبة في الجدول يتضح أن عمال المناوبة ينتابهم الشعور بتناقص الوزن في أغلب الاحيان. اذ قدرت النسبة بـــ : 25,2 % في حين كانت النسبة ضعيفة لدى عمال اليوم العادي، إذ قدر مستوى نادرا بـــ : 5,2%. لذلك فعمال المناوبة يعانون من ذلك العرض بشكل أعنف، ولقد ذكر ابراهيم عبد الستار أن المكتئبون غالبا ما يشعرون بتناقص وزنهم.

جدول رقم (30) : استجابة العمال على البند رقم 56 الخاص بضعف في القدرة الجنسية.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	04	32	145	64	5
النسبة	1,6	12,8	58	25,6	2

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	231	16	03	00	00
النسبة	92,4	6,4	1,2	00	00

انطلاقا من البيانات المبوبة في الجدول يتضح لنا بأن عمال المناوبة يعانون من الضعف في القدرة الجنسية بشكل كبير أحيانا وغالبا إذ كانت نسبة الاستجابة على ذلك على التوالي بـــ:58% و25,6%. بينما نجد عمال اليوم العادي مطلقا لا يشعرون أو لا يعانون من هذا العرض بنسبة 92.4%. وبالتالي فهذا العرض هو شبه منعدم بالنسبة لهذه الفئة. وهي من النتائج التي توصل إليها " كولودوري" وآخرون.

جدول رقم (31) : استجابة العمال على البند رقم 57 المتعلق بالانشغال على الصحة.

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**

أ –

النتائج	00	10	129	102	09
النسبة	00	04	51,6	40,8	3,6

استجابة عمال المناوبة

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	130	116	00	00
النسبة	1,6	52	46,4	00	00

انطلاقا من البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتبين لنا استجابة عمال المناوبة بنسبة 40,8% بصفة غالبا. وهذا يدل على أنهم منشغلون على صحتهم. بينما نجد استجابة عمال اليوم العادي كانت بنسبة 52% لصفة نادرا. هذا يعني أن العمال في هذه الفئة غير منشغلين على صحتهم، وفي هذا الصدد أكد "فوري" أن المكتئبين غالبا ما يكونون منشغلين على صحتهم.

جدول رقم (32) : استجابة العمال على البند رقم 58 الخاص بالتعب دون بذل جهد.

أ – استجابة عمال المناوبة

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	07	128	102	13
النسبة	00	2,8	51,2	40,8	5,2

ب– استجابة عمال اليوم العادي

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	02	132	116	00	00
النسبة	0,8	52,8	46,4	00	00

يوضح لنا هذا الجدول أن عمال المناوبة (3×8) عبرت بنسبة 40,8 % على أنها غالبا ما تشعر بالتعب بدون بذل جهد. في حين كانت النسبة على المستوى نادرا لدى عمال اليوم العادي تقدر بـــ 52,8 %. في حين كانت على المستوى غالبا منعدمة. إن هذا يفسر التعب الناتج عن نظام المناوبة، وقد أكد كل من "كامبال" و"دوسون" تلك النتيجة.

2-2 استجابات العمال على محور القلق:

1-جدول (33) : استجابات العمال على البند رقم 2 الخاص بالشعور بالهدوء.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	10	106	114	20
النسبة	00	4	42,4	45,6	8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	97	146	01	00
النسبة	2,4	38,8	58,4	0,4	00

من خلال استجابات العمال على محتوى البند (2) الخاص بالشعور بالهدوء لدى عمال المناوبة وعمال اليوم العادي، يتضح أن أكبر استجابة لدى عمال المناوبة كانت عند المستوى غالبا بنسبة 45,6%، هذا يعكس أن عمال المناوبة لا يشعرون بالهدوء أثناء تأديتهم لمهامهم، مقابل ذلك سجلنا نسبة 58,4% لدى عمال اليوم العادي عند المستوى (أحيانا). هذا يعكس كذلك عدم توافق استجابة فئتي العينة على محتوى البند (2).

جدول (34): استجابة العمال على محتوي البند 4 الخاص بالشعور:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	104	102	26
النسبة	00	7,2	41,6	40,8	10,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	08	154	83	05	00
النسبة	3,2	61,6	33,2	2	00

بناء على البيانات المبوبة في الجدول يتبين الاختلاف الواضح بين استجابات فئتي العينة، حيث أبدت فئة عمال المناوبة أنهم يشعرون بالقلق غالبا بنسبة 40,8% مقابل ذلك نجد فئة عمال اليوم العادي أبدت استجاباتها على المستوى نفسه بنسبة 2 % ، لذلك يمكن القول بأن عمال المناوبة يعانون من القلق على العكس من عمال اليوم العادي، والنتيجة نفسها توصل اليها كل من "كامبال" "ودوسون".

3- جدول (35): استجابة العمال على محتوى البند 10 الخاص بتوقع حدوث مكروه أثناء العمل.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما

النتائج	00	18	121	90	21
النسبة	00	7,2	48,4	38	8,4

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	06	164	78	02	00
النسبة	2,4	65,6	31,2	0,8	00

إنطلاقا من النتائج الموجودة ي الجدول يتضح أن استجابة عمال المناوبة على المستوى غالبا قدرت بــ : 38 %، في حين كانت استجابة عمال اليوم العادي على المستوى نفسه قدرت بــ 0,8 %، وعليه يمكن اعتبار أن شريحة لا يستهان بها من عينة المداومة تعاني من عرض توقع حدوث مكروه والسبب في ذلك يرجع كما ذكر "مايجمان" الى العمل في النوبة الليلية.

4- جدول رقم (36) : استجابة العمال على محتوى البند 12 الخاص بتوتر العلاقات مع الآخرين:

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	00	18	136	83	13
النسبة	00	7,2	54,4	33,2	5,2

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	19	155	74	02	00
النسبة	7,6	62	29,6	0,8	00

انطلاقا من البيانات المبوبة في الجدول يتبين التباين الواضح في استجابة أفراد العينة، حيث نجد عمال المناوبة أبدوا استجاباتهم على محتوى البند عند المستوى (غالبا) بنسبة 33,2% مقابل 0,8% عند المستوى نفسه لدى عمال اليوم العادي، والشيء نفسه يقال عن المستوى نادرا، إذ قدرت النسبة لدى عمال المناوبة بـــ : 7,2 و 62 % لدى عمال اليوم العادي. إن هذا التباين الواضح في الاستجابات سببه نظام العمل المتبع.

5- جدول رقم (37): استجابة العمال على محتوى البند 21 المتعلق بتأنيب الضمير:

السؤال رقم : 21

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	115	102	15
النسبة	00	7,2	46	40,8	6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	182	63	01	00
النسبة	1,6	72,8	25,2	0,4	00

بالنظر الى نتائج استجابات عينة البحث على البند رقم 21 يتجلى الاختلاف الواضح في استجابات فئتي المناوبة واليوم العادي. فالأولى قدرت استجاباتها على المستويين غالبا ودائما بـــ : 40,8 % و 06 % في حين كانت استجابة الفئة الثانية على نفس المستويين بـــ 01 % و0 % على التوالي. أما اذا نظرنا الى المستوى نادرا فإننا نلاحظ كذلك التباين الكبير في الاستجابات اذ قدرت النسبة لدى فئة المناوبة بـــ 7,2 % في حين قدرت لدى اليوم العادي بـــ: 72,8 % . وعليه يمكن القول أن عمال المناوبة لديهم تأنيب ضمير مستمر، في حين نجد العكس من ذلك لدى عمال اليوم العادي.

6- جدول رقم (38): استجابة العمال على محتوى البند 14 المتعلق بانعدام الثقة في النفس:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	115	102	15
النسبة	00	7,2	46	40,8	6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	167	78	01	00
النسبة	1,6	66,8	31,2	0,4	00

انطلاقا من النتائج المبوبة في الجدول يتضح أن نسبة معتبرة من فئة عمال المناوبة ليست لديها الثقة في النفس. فقد كانت الاستجابة على المستوى غالبا تقدر بـــ : 40,8 %. في حين نجد العكس من ذلك عند فئة عمال اليوم العادي إذ عبرت بنسبة 0,4 % عن المستوى نفسه. وهي نسبة ضئيلة مقارنة باستجابة عمال المناوبة.

جدول رقم (39): استجابة العمال على محتوى البند 15 المتعلق بعدم الإحساس بالفرح.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	19	129	83	19
النسبة	00	7,4	51,6	33,2	7,6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	09	172	68	01	00
النسبة	3,6	68,8	27,2	0,4	00

بناءً على النتائج المبوبة في الجدول نجد أن عمال المناوبة عموما لا يحسون بالفرح، فقد كانت الاستجابة على المستوى غالبا وأحيانا تقدران بـــ : 33,2 % و51,6 % على التوالي. في حين كانت الاستجابة على نفس المستويين تقدران بـــ : 0,4 % و27,2 %، وهي نسب ضعيفة مقارنة بنسب الفئة الأولى. هاته النتيجة تتفق مع توصل إليه كل من "بيارسي" و"لاك".

جدول رقم(40): استجابة العمال على البند 17 الخاص بعدم الرضا عن النفس:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	22	124	95	09
النسبة	00	8,8	49,6	38	3,6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	07	165	78	00	00
النسبة	2,8	66	31,2	00	00

من خلال استجابة أفراد العينة على محتوى البند (17) المتعلق بعدم الرضا عن النفس، يتبين الاختلاف بين استجابات عمال المناوبة وعمال اليوم العادي. فالفئة الأولى كانت استجابتها

على المستويين غالبا وأحيانا تقدر بــ: 38 % و49,6 % وهي نسب أعلى بكثير من استجابات عمال اليوم العادي على نفس المستويين. إذ قدرت بـــ : 0% و31,2 %.
نستنتج من ذلك أن عمال المناوبة غير راضون عن أنفسهم بسبب طبيعة نظام العمل الذي يعيقهم عن تأدية التزاماتهم المختلفة.

جدول رقم (41): استجابة العمال على محتوى البند 18 الخاص بالشعور بأنهم عصبيون.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	17	137	78	18
النسبة	00	6,8	54,8	31,2	7,2

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	177	67	00	00
النسبة	2,4	70,8	26,8	00	00

انطلاقا من البيانات الموجودة في الجدول يتضح الاختلاف في الاستجابة على المستويين نادرا وغالبا لكل من فئة عمال المناوبة وعمال اليوم العادي. فقد قدرت النسبة لدى الأولى بـــ : 6,8 % و31,2 % في حين قدرت لدى عمال اليوم العادي على نفس المستويين بـــ : 70,8 %

و 0 % لذلك يمكننا القول بأن عمال المناوبة يتميزون بالعصبية، وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى عدم كفاية النوم لديهم كما ذكر "موريس ومونتال" و"تساكاي" و"كوجي"

جدول (42): استجابة العمال على محتوى البند 19 المتعلق بعدم الشعور بالأمان.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	16	100	117	17
النسبة	00	6,4	40	46,8	6,8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	02	212	36	00	00
النسبة	0,8	84,8	15,6	00	00

من خلال البيانات المبوبة داخل الجدول يتضح لنا أن أفراد عينة عمال اليوم العادي أبدوا استجاباتهم على محتوى البند بنسبة70,8% عند مستوى (نادرا) أي هناك جو يتسم بالهدوء والأمان إلى حدا ما. بالمقابل نجد أفراد عمال المناوبة يرون أنهم غالبا ما يشعرون بعدم الأمان بنسبة 46,8%. هذا يدل على وجود اختلاف بين استجابات فئتي العينة ما يعكس أن لنمط العمل دور في الشعور بالأمان.

جدول رقم(43): استجابة العمال على محتوى البند 24 المتعلق بالشعور بالتوتر.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	08	75	103	61	03
النسبة	00	7,2	52,8	35,6	4,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	191	55	00	00

النسبة	1,6	76,4	22	00	00

من خلال استجابة أفراد العينة على محتوى البند 24 الخاص بالشعور بالتوتر، فإننا نجد أكبر استجابة عند فئة عينة عمال اليوم العادي كانت عند المستوى(نادرا) بنسبة 76,4%. أي أنهم يعبرون بأنهم نادرا ما يشعرون بالتوتر، وأن البعض منهم يرى أحيانا ما يشعرون بهذه السمة بنسبة 22% بالمقابل نجد أفراد فئة عينة عمال المناوبة قد استجابوا بأنهم غالبا ما يشعرون بالتوتر بنسبة 35,6% وهي نسبة معتبرة. لذلك يمكن القول بأن عمال المناوبة أكثر توترا، ولقد أكد كل من "كامبال" و"دوسون" على أن نظام المناوبة يسهم في ظهور التوتر لدى العمال.

جدول رقم (44): استجابة العمال على محتوى البند 26 المتعلق بعدم الشعور براحة البال.

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	08	75	103	61	03
النسبة	00	7,2	52,8	35,6	4,4

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	04	191	55	00	00
النسبة	1,6	76,4	22	00	00

يتضح من استجابات العمال على محتوى البند 26 الخاص بعدم الشعور براحة البال أن أفراد عمال المناوبة كانت استجاباتهم أنهم غالبا ما يشعرون بعدم راحة البال بنسبة 35,6%. بالمقابل نجد هناك تباين بالمقارنة مع استجابة عمال اليوم العادي حيث أبدوا أنهم نادرا ما لا يشعرون بعدم راحة البال بنسبة 76.4%، وهي نتيجة تتفق مع ما توصل اليه "كركوف".

جدول رقم (45): استجابة العمال على محتوى البند 44 الخاص بعدم الشعور بالبهجة .

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	08	75	103	61	03
النسبة	00	7,2	52,8	35,6	4,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	191	55	00	00
النسبة	1,6	76,4	22	00	00

باستقراء نتائج الجدول يتضح لنا تباين بين استجابات أفراد عينة البحث. فيما يخص أفراد فئة عمال اليوم العادي نجد أن أكبر استجابة كانت عند المستوى (نادرا) بنسبة 76,4% وأقل استجابة عند المستوى (دائما) بنسبة 00%، أي أن معظمهم نادرا ما يشعرون بعدم البهجة. بالمقابل أبدت فئة عمال المناوبة أنهم غالبا ما يشعرون بعدم البهجة بنسبة 35,6%. هذا ما يعكس الاختلاف بين نمط العمل ومدى تأثيره على شعور العمال بالبهجة والسرور.

3-2 استجابات العمال على محور الضغط النفسي

جدول رقم (46): استجابة العمال على البند 1 المتعلق بالشعور بالإحباط :

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	10	106	114	20
النسبة	00	4	42,4	45,6	8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	97	146	01	00
النسبة	2,4	38,8	58,4	0,4	00

بقراءة الجدول يتضح أن استجابة أفراد فئتي عينة البحث كانت غير متوافقة حيث سجلنا أكبر نسبة لاستجابة عمال المناوبة عند المستوى غالبا قدرت بـــ: 45,6%، ما يدل أنهم غالبا ما يشعرون بالإحباط. وأن بعض الأفراد قد استجابوا بأنهم أحيانا فقط لا يشعرون بذلك. مقابل ذلك كانت استجابة أفراد عينة عمال اليوم العادي متقاربة مع عمال المناوبة، حيث سجلنا نسبة 58,4 و 38,8% على التوالي عند المستويين أحيانا ونادرا إن ذلك يؤكد أنهم لا يشعرون على العموم

بالإحباط. و ينبغي الإشارة هنا إلى أنه من بين النتائج التي توصل إليها " لانكري" في بحثه عن أهم الاستجابات النفسية للضغط الناتج عن خصائص النظام ألتناوبي نجد الشعور بالإحباط لدى العمال.

جدول رقم (47): استجابة العمال على البند 05 المتعلق بعدم الحصول على الكفاية من النوم.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	104	102	26
النسبة	00	7,2	41,6	40,8	10,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	08	154	83	05	00
النسبة	3,2	61,6	33,2	2	00

من خلال البيانات المبوبة في الجدول نلاحظ أن أفراد عينة البحث كانت استجاباتهم متباينة، حيث أبدت فئة عمال المناوبة أنها أحيانا وغالبا لا تحصل على كفايتها من النوم بنسبة 41,6% و 40,8% على التوالي. وبالمقارنة مع استجابة عمال اليوم العادي فإنهم نادرا ما لا يحصلوا على كفايتهم من النوم بنسبة 61,6%. على أساس ذلك فالاختلاف واضح في استجابات أفراد العينة على هذا البند، فعمال المناوبة هي الفئة الأكثر نقصا في الكفاية من النوم والسبب في

ذلك يرجع إلى صعوبة النوم بسبب التغير الدوري والمستمر لفترات العمل وبالأخص العمل في النوبة الليلية التي تعتبر مغايرة لفيزيونومية جسم العامل.

جدول رقم (48): استجابة العمال على البند 08 الخاص بوجود صعوبة في اتخاذ القرارات.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	121	90	21
النسبة	00	7,2	48,4	38	8,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	164	78	02	00
النسبة	2,4	65,6	31,2	0,8	00

يتضح من الجدول أن استجابات أفراد العينة على هذا البند كانت متباينة نوعا ما، والنسب تعكس ذلك، حيث سجلنا استجابة عمال المناوبة كانت كبيرة على المستويين أحيانا وغالبا قدرت ب: 48,4%و 38 % على التوالي ما يدل على أنهم يجدون في بعض الأحيان صعوبة في اتخاذ القرار بمختلف مراحله بدءًا من جمع المعلومات، تحليلها وضع البدائل واختيار أنسبها إلى غاية اتخاذ القرار ومتابعة مدى نجاحه. مقابل ذلك نجد فئة عمال اليوم العادي أبدت أنها نادرا ما تجد صعوبة في اتخاذ القرارات بنسبة 65,6%. إن ذلك يعكس الاختلاف في الاستجابات بين الفئتين.

هاته النتيجة تتفق مع ما ذهب إليه كل من " جيلان بكر" و " توني هوب " إذ أكدا أن الفرد الواقع تحت ضغط نفسي غالبا ما يجد صعوبة في اتخاذ القرارات الحاسمة.

جدول رقم (49): استجابة العمال على البند 11 المتعلق بعدم الاستمتاع بالحياة.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	136	83	13
النسبة	00	7,2	54,4	33,2	5,2

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	10	154	85	01	00
النسبة	4	61,6	34	0,4	00

يتبين من خلال البيانات المبوبة في الجدول أن عمال المناوبة أحيانا لا يستمتعون بحياتهم وهذا ما أكدته النسبة 54,4%. بينما يرى آخرون أنهم في أغلب الاحيان لا يحسون بطعم الحياة وقدرت نسبة هذا المستوى بـــ: 33,2 %. بينما يرى عمال اليوم العادي أنهم نادرا ما لا يستمتعون بحياتهم حيث قدرت نسبة هذا المستوى ب: 61,6%.

بناء على ذلك يتبين الاختلاف الواضح بين استجابة أفراد فئتي العينة مما يدل على أن عمال المناوبة لا يستمتعون بحياتهم عموما. وهي من النتائج التي خلص إليها " لانكري " من بحثه حول موضوع الاستجابات النفسية للضغط.

جدول رقم (50) : استجابة العمال على البند رقم 16 المتعلق بالأرق.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	18	115	102	15
النسبة	00	7,2	46	40,8	6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	169	77	00	00
النسبة	1,6	67,6	30,8	00	00

من خلال إجابة أفراد العينة على هذا البند والمتعلق بالمعاناة من الأرق، يتضح لنا أن أكبر استجابة لدى فئة عمال المناوبة كانت عند المستويين أحيانا وغالبا بنسبتي 46%و 40,8% على التوالي. إن ذلك يدل على أنهم عموما يعانون من الأرق. بينما أبدى عمال اليوم العادي أنهم نادرا ما يعانون من ذلك بنسبة 67,6%، في حين كانت النسبة 30,8 عند المستوى أحيانا.

إن ذلك يعكس أن عمال المناوبة هم الأكثر عرضة للأرق، ويرجع ذلك بالدرجة الأولى إلى طبيعة الوظيفة الممارسة التي تتميز بالعمل في فترات مختلفة بما فيها الليل مما يؤدي إلى اضطراب النوم. وبالنظر إلى البند المتعلق بعدم كفاية النوم (استجابات العمال عليه) نجد أن

الأرق يعتبر مظهر من مظاهره ناتج عن صعوبة التكيف البيولوجي وهي إشارة نجدها عند " بكرجيلان " و" توني هوب ".

جدول رقم (51) : استجابة العالية على البند 20 الخاص بالصداع وآلام المعدة.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	19	129	83	19
النسبة	00	7,4	51,6	33,2	7,6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	175	71	00	00
النسبة	1,6	70	28,4	00	00

يتبين من خلال البيانات المبوبة في الجدول أن أكبر نسبة لإجابات فئة عمال المناوبة كانت عند المستوى أحيانا بنسبة 51,6%، وهذا يدل على أنهم من حين لأخر لا ينتابهم كل من الصداع وآلام المعدة، وعلى نفس المستوى قدرت النسبة لدى فئة عمال اليوم العادي بـــ:28,4%. في حين نجد هناك تفاوتا واضحا في النسب لدى فئتي العينة عند المستوى نادرا إذ قدرت النسبة لدى عمال المناوبة بـــ 7,4% مقابل 70% لدى عمال اليوم العادي إضافة إلى ذلك فإن عمال المناوبة غالبا ما ينتابهم الصداع وآلام المعدة بنسبة33,2% مقابل لا شيء لدى عمال اليوم العادي.

وعليه يمكن القول أن نظام العمل بالمناوبة يسهم في ظهور بعض الاضطرابات الفيزيولوجية وقد أكد ذلك "ولكنسون".

جدول رقم(52): استجابة العمال على البند 22 الخاص بعدم القدرة على التحكم في المشاعر.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	0	22	124	95	09
النسبة	0	8,8	49,6	38	3,6

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	10	217	22	01	00
النسبة	04	86,8	8,8	0,4	00

من خلال استجابة العينة على هذا البند، يتضح أن فئة عمال المناوبة قد أبدت استجابتها بنسبة كبيرة على المستوى أحيانا قدرت بـــ: 49,6%. يعني ذلك أنهم أحيانا لا يستطيعون التحكم في مشاعرهم في حين كانت النسبة لدى عمال اليوم العادي على المستوى نفسه تقدر ب :8,8% إضافة إلى ذلك يتجلى من الجدول أن فئة عمال المناوبة أبدت بأنها غالبا ما تجد صعوبة على التحكم في المشاعر بنسبة38% مقابل 0,4% لدى فئة عمال اليوم العادي. إن ذلك يدل دلالة صريحة علي مدى وجود اختلاف في استجابات أفراد العينة ذلك أن عمال المناوبة هم الأقل تحكما في المشاعر، والسبب في ذلك يرجع إلى مجموعة أسباب كالشعور بالإحباط، عدم كفاية

النوم والصداع كما جاء في التحليل السابق لها وينبغي الإشارة هنا إلى عدم القدرة على التحكم في المشاعر هي من أعراض الضغط كما أشار إليها " جيلان بكر" و " توني هوب".

جدول (53) استجابة العمال على البند 25 الخاص بعدم تناول الوجبات في وقتها:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	17	137	78	18
النسبة	00	6,8	54,8	31,2	7,2

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	05	183	62	00	00
النسبة	2	73,2	24,8	00	00

يتبين من خلال البيانات المبوبة في الجدول أن أكبر نسبة استجابة على هذا البند لدى فئة عمال المناوبة كانت عند المستوى أحيانا بنسبة 54,8% مقابل 24,8% لدى عمال اليوم العادي في المستوى نفسه، كما نجد أن فئة عمال المناوبة أبدت استجابتها بأنها غالبا لا تتناول الوجبات في وقتها بنسبة 31,2% مقابل لاشيء 0 لدى عمال اليوم العادي. إن هذا يدل على أن طبيعة نظام المناوبة يعمل على إحداث خلل في الساعة البيولوجية للإنسان الذي يؤدي إلى اضطراب الجهاز الهضمي والذي ينعكس بدوره على الحالة النفسية للفرد العامل مما يتيح الفرصة لظهور بعض الأمراض.

جدول رقم (54): استجابة العمال على البند 43 الخاص بتأثير القلق على إدارة الشؤون المختلفة.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	16	100	117	17
النسبة	00	6,4	40	46,8	6,8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	01	209	40	00	00
النسبة	0,4	83,6	16	00	00

من خلال استجابات العينة على هذا البند يتضح أن فئة عمال المناوبة يعتبرون أنهم غالبا ما يؤثر القلق على شؤونهم المختلفة بنسبة 46,8% مقابل 0%لدى عمال اليوم العادي. إضافة إلى ذلك فإن هذه الفئة (عمال اليوم العادي) ترى أنها نادرا ما يؤثر القلق على إدارة شؤونها المختلفة وقدرت النسبة ب: 83,6% مقابل 6,4% لدى فئة عمال المناوبة. يعني ذلك أن عمال المناوبة واقعون تحت ضغط مرتفع والدراسة التي أجرتها " ولكنسون" أكدت ذلك.

جدول رقم (55) : استجابة العمال على البند 46 الخاص بصعوبة الاسترخاء دون اللجوء إلى الأدوية.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	08	75	103	61	03
النسبة	00	7,2	52,8	35,6	4,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	186	61	03	00	00
النسبة	74,4	24,4	1,2	00	00

بقراءة الجدول يتبين أن استجابة أفراد العينة على هذا البند كانت متباينة حيث سجلنا أكبر نسب استجابات الأفراد لدى فئة عمال المناوبة عند المستويين أحيانا وغالبا تقدر ب: 52,8% و35,6 % على التوالي. مقابل ذلك أبدت فئة عمال اليوم العادي نسبة 74,4 % أنها تنفي استعمال الأدوية من أجل الحصول على الاسترخاء. ومنه يمكننا القول أنه يوجد تباين حقيقي عند هذا البند من حيث الاستجابة. فعمال المناوبة يلجئون إلى تناول الأدوية من أجل الحصول على الاسترخاء في حين نادرا ما يلجأ عمال اليوم العادي إلى ذلك.

إن النتيجة المتوصل إليها تتفق في جانب من جوانب النتائج التي توصل إليها "كولودوري" لذلك فعمال المناوبة يكونوا انطلاقا من ذلك عرضة للأمراض المختلفة.

4-1 استجابات العمال على محور المظاهر السلوكية.

جدول رقم (56) : استجابة العمال على البند (28) الخاص باللجوء إلى استهلاك المنبهات لمواصلة العمل.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	13	48	129	60
النسبة	00	5,2	19,2	51,6	24

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	113	133	04	00
النسبة	00	45,2	53,2	1,6	00

انطلاقا من النتائج الموجودة في الجدول يتضح التباين في استجابات فئتي عينة البحث، فعمال المناوبة استجابوا على المستويين غالبا ودائما بنسبتي 51,6 % و 24 % على التوالي، في حين كانت استجابة عمال اليوم العادي عل نفس المستويين تقدر بـــ : 1,6 % و 00 وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة باستجابة عمال المناوبة.

لذلك فعمال المناوبة يلجأون إلى سلوك استهلاك المنبهات بشكل مستمر مما يؤدي إلى الإصابة بمختلف الأمراض.

جدول رقم (57) : استجابة العمال على البند (29) الخاص بالتغيب عن العمل

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	08	52	130	60
النسبة	00	3,2	20,8	52	24

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	113	133	04	00
النسبة	00	45,2	53,2	1,6	00

من المظاهر السلوكية السيئة التي يتبناها عمال المناوبة التغيب عن العمل وهذا ما أكدته النتائج الموجودة في الجدول إذ بلغت الاستجابة عنه عند مستويي غالبا ودائما بـــ : 52 % و24 % وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة باستجابة عمال اليوم العادي على المستويين أبدا، ونادرا، إذ قدرت النسبة بـــ: 0 و 45,2 %، لذلك فنظام العمل بالمناوبة ينعكس سلبا على المواظبة على العمل.

جدول رقم (58) : استجابة العمال على البند 30 الخاص بارتكاب الأخطاء في العمل:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	05	48	125	72
النسبة	00	02	19,2	50	28,8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	119	123	08	00
النسبة	00	47,6	49,2	3,2	00

من خلال استجابة أفراد عينة البحث على البند يتضح أن عمال المناوبة قد عبروا أنهم غالبا ما يرتكبون الأخطاء في العمل بنسبة 50% مقابل 3,2% لدى عمال اليوم العادي. أما عند المستوى (نادرا) فكانت استجابة أفراد فئة عينة عمال اليوم العادي تقدر بـــ: 47,6% وهذا ما يؤكد أن عمال المناوبة هم الأكثر ارتكابا لأخطاء في العمل .

جدول رقم (59) : استجابة العمال على البند 31 الخاص بصعوبة تلبية الالتزامات العائلية:

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	00	07	49	123	71
النسبة	00	2,8	19,6	49,2	28,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	02	133	109	06	00

النسبة	0,8	53,2	43,6	2,4	00

انطلاقا من البيانات المسجلة في الجدول يتضح التباين بين استجابات أفراد فئتي عينة البحث حيث أبدت فئة عمال المناوبة أنها تجد صعوبة في تلبية الالتزامات العائلية وهذا ما عبرت عنه نسبتي المستويين (غالبا دائما) عند 49,2 % و 28,4 % على التوالي مقابل ذلك عبرت فئة عمال اليوم العادي أنها أحيانا ما تجد هذه الصعوبة بنسبة 49,2 % ما يعني أن عمال المناوبة يجدون عراقيل في تلبية مختلف الالتزامات العائلية أكثر من عمال اليوم العادي بسبب ظروف العمل.

جدول رقم (60) : استجابة العمال على البند 32 الخاص بالتصرف بعدوانية

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	00	07	53	122	68
النسبة	00	2,8	21,2	48,8	27,2

	أبدا	**نادرا**	**أحيانا**	**غالبا**	**دائما**
النتائج	02	132	112	04	00
النسبة	0,8	52,8	44,8	1,6	00

يتضح من الجدول أن هناك تباين في استجابات أفراد العينة، حيث عبرت فئة عمال المناوبة أنها تتصرف بعدوانية عند المستويين (أحيانا، غالبا) بنسبة 21،2 % و 48،8 % على التوالي، في حين عبرت فئة عمال اليوم العادي أنهم نادرا ما يتصرفون بعدوانية أثناء تأديتهم لمهامهم بنسبة 52,8 %. هذا يفسر أن عمل المناوبة يؤثر على سلوكات الأفراد.

جدول رقم (61) : استجابة العمال على البند 33 الخاص بصعوبة التركيز أثناء أداء العمل.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	05	103	110	32
النسبة	00	02	41,2	44	12,8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	03	135	108	04	00
النسبة	1,2	54	43,2	1,6	00

بناء على النتائج المبوبة في الجدول يتضح أن عمال المناوبة يعانون من صعوبة التركيز أثناء العمل. إذ بلغت الاستجابة على مستوى غالبا 44% في حين كانت ضعيفة لدى عمال اليوم العادي والتي قدرت بـــ: 1,6 % .

والسبب الأساسي في ذلك يرجع إلى الخلل الود على مستوى الإيقاع البيولوجي اليومي للفرد، ذلك أن العامل يكون مجبرا على تغيير نمط حياته الطبيعي خاصة ما يتعلق بالنوم، وقد أشار الى ذلك حمو بوظريفة.

جدول رقم (62) : استجابة العمال على البند 34 الخاص بالتفكير في ترك العمل:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	0	24	101	80	45
النسبة	0	9,6	40,4	32	18

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما

النتائج	02	136	109	03	00
النسبة	0,8	54,4	43,6	1,2	00

بناءً على النتائج المبوبة في الجدول يتضح أن عمال المناوبة هم الأكثر عرضة للتفكير في ترك العمل، إذ بلغت الاستجابة على المستوى أحيانا نسبة 40,4 % مقابل 43,6 % لدى عمال اليوم العادي. هذا ما يؤكد أن هناك توافق في استجابات أفراد العينة إلى حد كبير، في حين بلغت الاستجابة عند المستويين نادرا وغالبا 9،6% و32% لدى عمال المناوبة. مقابل 54،4 و1،2 % على التوالي عند عمال اليوم العادي. هذا ما يوضح إن أفراد عمال المناوبة هم الأكثر تفكيرا في ترك العمل.

جدول رقم (63) : استجابة العمال على البند 35 الخاص بافتعال الأسباب للتوقف عن العمل:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	08	78	123	41
النسبة	00	3,2	31,2	49,2	16,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	01	183	65	01	00
النسبة	0,4	73,2	26	0,4	00

انطلاقا من النتائج المبوبة في الجدول يتضح اختلافا واضحا في استجابة فئتي العينة، فقد كانت لدى عمال المناوبة عند المستويين غالبا ودائما: 49,2 % و16,4 على التوالي، في حين الاستجابة لدى عمال اليوم العادي تقدر بـــ : 0,4% و73,2% على التوالي عند المستويين أبدا ونادرا. نستنتج من ذلك أن عمال اليوم العادي نادرا ما يفتعلون الأسباب للتوقف عن العمل على العكس من عمال المناوبة، وذلك راجع إلى خصائص نظام العمل المتبع.

جدول رقم (64) : استجابة العمال على البند 36 الخص بعدم تناول الوجبات في وقتها.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	06	201	43	00	00
النسبة	0,4	73,2	26	0,4	00

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	01	209	40	00	00
النسبة	0,4	83,6	16	00	00

انطلاقا من البيانات المبوبة في الجدول يتضح أن عمال المناوبة لا يتناولون وجباتهم في وقتها، إذ بلغت نسبة الاستجابة على المستوى أحيانا 74,4% مقابل 26% لدى عمال اليوم العادي. في حين أبدت فئة عمال اليوم العادي أنها نادرا ما تجد صعوبة في تناول الوجبات في وقتها بنسبة 73,2%. هذا ما يفسر أن مشكلة عدم تناول الوجبات في وقتها سببها طبيعة العمل التناوبي.

جدول رقم (65) : استجابة العمال على البند 37 الخاص بعدم الاهتمام بالمظهر.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	41	114	71	21	03
النسبة	16,4	45,6	28,4	8,4	1,2

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	134	91	25	00	00
النسبة	53,6	36,4	10	00	00

بناءً على البيانات المبوبة في الجدول يتضح اختلاف بسيط في استجابة فئتي العينة إذ كانت النسبة عند المستوى نادراً لدى عمال المناوبة تقدر بـــ 45,6 % أما لدى عمال اليوم العادي فقدرت على المستوى نفسه بـــ : 36‘4 وهما متقاربتان. وهذا يدل على أن فئتي العينة عموما تهتم بمظهرها.

جدول رقم (66) : استجابة العمال على البند 38 الخاص بعدم القيام بفحوص طبية.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	09	200	35	06
النسبة	00	3,6	80	14	2,4

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	214	35	01	00
النسبة	00	85,6	14	0,4	00

انطلاقا من البيانات المسجلة بالجدول يتضح ان عمال المناوبة لا يقومون بفحوص طبية في غالب الأحيان ،اذ بلغت الاستجابة على المستوى أحيانا 80% في حين عبرت فئة عمال اليوم العادي أنهم نادرا لا يقومون بذلك بنسبة : 85,6.

جدول رقم (67) : استجابة العمال على البند 39 الخاص بالتهاون في العمل.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	07	52	139	52
النسبة	00	2,8	20,8	55,6	20,8

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	04	190	56	00	00
النسبة	1,6	76	22,4	00	00

يتضح من البيانات الموجودة في الجدول تباينا واضحا فيما يخص سلوك التهاون في العمل، ففئة عمال المناوبة كانت استجابتها على المستوى غالبا عالية قدرت بـــ: 55,6% في حين كانت منعدمة لدى عمال اليوم العادي على المستوى نفسه. يرجع ذلك الاختلاف الى طبيعة نظام العمل المنتهج.

جدول رقم (68) : استجابة العمال على البند 40 الخاص ببذل جهد أكبر من طاقة العامل:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	12	102	126	10
النسبة	00	4,8	40,8	50,4	04

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	05	217	28	00	00
النسبة	02	86,8	11,2	00	00

بالنظر إلى استجابة فئتي العينة على هذا البند، يتضح أن عمال المناوبة غالبا ما يبدلون جهدا أكبر من طاقاتهم لمواصلة العمل، إذ قدرت النسبة بـــ : 50.4 % في حين كانت لدى عمال اليوم العادي منعدمة. إن الاستجابة على هذا البند تؤكد أن عمال المناوبة يعانون من ضغط العمل الذي ينعكس سلبا على أمنهم النفسي والجسدي.

جدول رقم (69) : استجابة العمال على البند 41 الخاص العلاقات السيئة.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	07	97	138	08
النسبة	00	2,8	38,8	55,2	3,2

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	02	230	18	00	00
النسبة	0,8	92	7,2	00	00

انطلاقا من الجدول يتضح أن عمال المناوبة قد عبروا أن علاقاتهم مع الآخرين غالبا ما تكون سيئة بنسبة 55,2 %، مقابل نسبة 0 % عند نفس المستوى لدى عمال اليوم العادي، هذا ما يدل على جود تباين واضح في الاستجابات ما يعكس أن عمال المناوبة علاقاتهم مع الزملاء سيئة مما يؤثر على توافقهم المهني وسلامتهم النفسية والجسدية.

جدول رقم (70) : استجابة العمال على البند (42) الخاص بعدم التصرف بعقلانية.

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	00	08	48	91	103
النسبة	00	3,2	19,2	36,4	41,2

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	192	56	02	00	00
النسبة	76,8	22,4	0,8	00	00

بالنظر إلى استجابة فئتي العينة على محتوى هذا البند، يتضح أن عمال المناوبة غالبا ما يتصرفون بلا عقلانية، إذ قدرت نسبة الاستجابة 36,4 % في حين كانت لدى عمال اليوم العادي منعدمة. إن الاستجابة على هذا البند تؤكد أن عمال المناوبة سلوكهم يتميز بعدم التصرف بعقلانية.

2- اختبار الفرضيات:

الفرضية الإجرائية الأولى: تقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

جدول (71) يوضح استجابات العمال على بنود الاستجابة الاكتئابية :

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
نظام العمل بالمناوبة					
النتائج	273	518	2459	1710	40
النسبة %	5,46	10,36	49,18	34,2	0,8
نظام العمل باليوم العادي					
النتائج	580	3220	1122	50	28
النسبة %	11,6	64,4	22,44	1	0,56

انطلاقا من محتوى التحليل الوصفي لأسئلة محور الاكتئاب لكل من فئتي عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي، يتضح التباين في استجابتهما لصالح الفئة الأولى. وبالنظر كذلك إلى البيانات المبوبة في الجدول رقم: 56. يتجلى الاختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية. ذلك أن نسبة مستويات كل من أبدا ونادرا أخذت على التوالي: 5,46 % و10,36 % لدى فئة عمال المناوبة (3×8) أما لدى عمال اليوم العادي فقد أخذت مستويات كل من دائما وغالبا بنسبة تكاد تكون منعدمة.

بمقارنة نتائج الفئتين نستنتج أن الاستجابة الاكتئابية لدى عمال المناوبة (3×8) أعلى بكثير من استجابة عمال اليوم العادي.

للتحقق من ذلك تم استخدام T.Test لحساب الفرق بين الفئتين وأسفرت على النتائج التالية:

جدول رقم (72) يوضح الفروق في مستوى الاستجابة لدى عمال المناوبة وعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 250		اليوم العادي ن = 250		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الاستجابة	**1319.36**	**263.872**	**1299.66**	**259.932**	**248**	**5.32**	في صالح عمال المناوبة

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع في مستوى الاستجابة الاكتئابية مقارنة بعمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط الاستجابة الاكتئابية لعمال المناوبة **1319.36** وبانحراف معياري قدره: **263.872** ومتوسط الاستجابة الاكتئابية لعمال اليوم العادي **1299.66** وبانحراف معياري قدره: **259.932** وأن قيمة (ت) المحسوبة: 5.32 عند دلالة ألفا $\alpha = 0,05$.

بناءا على ذلك فإن اتجاه الفروق كان لصالح عمال المناوبة. وبالتالي فإن الفرضية الإجرائية الأولى تحققت.

الفرضية الإجرائية الثانية: تقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

جدول (73) يوضح استجابات العمال على بنود القلق:

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
نظام العمل بالمناوبة					
النتائج	**13**	**275**	**1488**	**1059**	**165**
النسبة %	0,43	9,16	49,6	35,3	5,5
نظام العمل باليوم العادي					
النتائج	**77**	**2216**	**939**	**18**	**0**
النسبة %	2,56	73,86	31,3	0.6	0

انطلاقا من محتوى التحليل الوصفي لأسئلة محور القلق لكل من فئتي عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي يتضح التباين في استجابتهما لصالح الفئة الأولى. وبالنظر كذلك إلى البيانات المبوبة في الجدول يتجلى الاختلاف في مستوى القلق. ذلك أن نسبة مستويات كل من غالبا ودائما أخذتا على التوالي نسبتي 35,3 و5,5 لدى فئة عمال المناوبة (3×8). أما لدى عمال اليوم العادي فقد أخذت مستويات كل من أبدا ونادرا بنسبة 2,56 و73,86 على التوالي. بمقارنة نتائج الفئتين نستنتج أن مستوى القلق لدى عمال المناوبة (3×8) أعلى بكثير من استجابة عمال اليوم العادي.

للتحقق من ذلك تم استخدام T.Test لحساب الفرق بين الفئتين وأسفرت على النتائج التالية:

جدول رقم (74) يوضح الفروق في مستوى القلق لدى عمال المناوبة وعمال اليوم العادي.

نظام العمل	**المناوبة ن = 250**		**اليوم العادي ن = 250**		**درجة الحرية**	**قيمة (ت)**	**اتجاه الفروق**
	المتوسط	**الانحراف المعياري**	**المتوسط**	**الانحراف المعياري**			

مستوى القلق	**2549.76**	**509.95**	**2345.63**	**498.96**	**498**	**5.12**	**في صالح عمال المناوبة**

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع مستوى القلق مقارنة بغيرهم من عمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط قلق عمال المناوبة **2549.76** وبانحراف معياري قدره: **509.95** ومتوسط القلق لعمال اليوم العادي **2345.63** وبانحراف معياري قدره: **498.96** وقد أن قيمة (ت) المحسوبة: 5.12 وذلك عند دلالة ألفا $\alpha = 0,05$. بناءا على ذلك فإن اتجاه الفروق كان لصالح عمال المناوبة. وبالتالي فإن الفرضية الاجرائية الثانية تحققت.

الفرضية الإجرائية الثالثة : تقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي.

جدول (75) يوضح استجابات العمال على بنود الضغط النفسي :

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
نظام العمل بالمناوبة					

النتائج	8	231	1175	925	161
النسبة %	0,32	9,24	47	37	6,44
نظام العمل باليوم العادي					
النتائج	240	1583	667	10	0
النسبة %	9,6	63,32	26,68	0,4	0

انطلاقا من محتوى التحليل الوصفي لأسئلة محور الضغط النفسي لكل من فئتي عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي يتضح التباين في استجابتهما لصالح الفئة الأولى.

وبالنظر كذلك إلى البيانات المبوبة في الجدول يتجلى الاختلاف في مستوى الضغط النفسي ذلك أن نسبة مستويات كل من غالبا ودائما أخذت على التوالي: 37، و6,44 لدى فئة عمال المناوبة (3×8). أما لدى عمال اليوم العادي فقد أخذت مستويات كل من أبدا ونادرا نسبتي 9,6 و 63,32 على التوالي.

بمقارنة نتائج الفئتين نستنتج أن الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (3×8) أعلى بكثير من استجابة عمال اليوم العادي.

للتحقق من ذلك تم استخدام T.Test لحساب الفرق بين الفئتين وأسفرت على النتائج التالية:

جدول رقم (76) يوضح الفروق في مستوى الضغط النفسي لدى عمال المناوبة وعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 250		اليوم العادي ن = 250		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الضغط	**2669.28**	**533.856**	**2766.41**	**489.98**	**498**	**5.36**	**في صالح عمال المناوبة**

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع مستوى الضغط مقارنة بغيرهم من عمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط الضغط لعمال المناوبة **2669.28** وبانحراف معياري قدره: **533.856** ومتوسط الضغط لعمال اليوم العادي **2766.41** وبانحراف معياري قدره: **489.98** وقد أن قيمة (ت) المحسوبة 5.36 وذلك عند دلالة ألفا α = 0,05. بناءا على ذلك فإن اتجاه الفروق كان لصالح عمال المناوبة . وبالتالي فإن الفرضية الإجرائية الثالثة تحققت.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المظاهر السلوكية السيئة لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

جدول (77) يوضح استجابات العمال على بنود المظاهر السلوكية السيئة :

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
نظام العمل بالمناوبة					
النتائج	44	251	1288	1532	635

النسبة %	1,17	6,69	34,34	40,85	16,93
نظام العمل باليوم العادي					
النتائج	353	2263	1099	35	0
النسبة %	9,41	60,34	29,30	0,13	0

انطلاقا من محتوى التحليل الوصفي لأسئلة محور المظاهر السلوكية السيئة لكل من فئتي عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي يتضح التباين في استجابتهما لصالح الفئة الأولى.

وبالنظر كذلك إلى البيانات المبوبة في الجدول رقم يتجلى الاختلاف في مستوى اختلال المظاهر السلوكية. ذلك أن نسبة مستويات كل من غالبا ودائما أخذتا نسب 40,85 و16,93 على التوالي في فئة عمال المناوبة(3×8). أما لدى عمال اليوم العادي فقد أخذت مستويات كل من أبدا ونادرا نسبة 9,41 و60,34 على التوالي.

بمقارنة نتائج الفئتين نستنتج أن مستوى اختلال المظاهر السلوكية لدى عمال المناوبة (3×8) أعلى بكثير من استجابة عمال اليوم العادي.

للتحقق من ذلك تم استخدام T.Test لحساب الفرق بين الفئتين وأسفرت على النتائج التالية:

جدول رقم (78) يوضح الفروق في مستوى المظاهر السلوكية السيئة لدى عمال المناوبة وعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 250		اليوم العادي ن = 250		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الضغط	**2997.65**	**654.856**	**2843.51**	**502.47**	**498**	**5.63**	**في صالح عمال المناوبة**

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى المظاهر السلوكية السيئة عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع مستوى هذه المظاهر مقارنة بعمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط المظاهر السلوكية السيئة لعمال المناوبة **2997.65** وبانحراف معياري قدره: **654.856** ومتوسط الضغط لعمال اليوم العادي **2843.51** وبانحراف معياري قدره: **502.47** وأن قيمة (ت) المحسوبة: 5.63 عند دلالة ألفا α = 0,06. بناءا على ذلك فإن اتجاه الفروق كان لصالح عمال المناوبة . وبالتالي فإن الفرضية الإجرائية الرابعة تحققت.

- انطلاقا من اختبار الفرضيات الإجرائية الجزئية الأربع نستنتج بأن الفرضية العامة الأولى والتي تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية، مستوى القلق، مستوى الضغط النفسي ومستوى المظاهر السلوكية السيئة قد تحققت بصفة كاملة ذلك أن النتائج أسفرت عن وجود فروق جوهرية بين عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي حيث تحصلت الفئة الأولى على متوسطات درجات أعلى من الثانية في الاكتئاب.

وجدير بالإشارة هنا أنه بالرغم من أن الفروق جاءت جوهرية إل أن هذا لا يعني أن عمال اليوم العادي لا يخبرون الاكتئاب بل يخبرونه ولكن بدرجة أقل من عمال اليوم العادي والشيء نفسه يقال عن كل من الضغط النفسي والمظاهر السلوكية الناتجة عن ضغط العمل.

لذلك فعمال المناوبة انطلاقا من استجاباتهم على المحاور المرتبطة بالفرضية العامة الأولى فإنهم يعترفوا بأن الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي والمظاهر السلوكية السيئة أكثر استمرارا لديهم، في حين أن عمال اليوم العادي يخبرون ذلك على أنها حالة مؤقتة أو لا توجد على الإطلاق. على أساس ذلك فمظاهر كل من الاكتئاب والقلق والضغط النفسي واختلال المظاهر السلوكية تعتبر من الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8x3).

الفرضية الإجرائية الخامسة: تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجون مقارنة بالعزاب في نظام المناوبة (3×8):

جدول (79) يوضح استجابات العمال المتزوجين والعزاب على بنود مستوى الاستجابة الاكتئابية.

نظام العمل بالمناوبة					
	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
العمال العزاب					
النتائج	134	365	1610	422	09
النسبة %	5.27	14.37	63.38	16.61	0.35
العمال المتزوجون					

النتائج	119	46	822	1300	173
النسبة %	4.83	1.86	33.41	52.84	7.03

بالنظر إلى استجابات العمال على أسئلة محور الاكتئاب يتضح الاختلاف في مستوى الاستجابة بين عمال المتزوجين والعزاب فالفئة الأولى استجابت على المستويات أبدا ونادرا بنسبة 5.27% و14.37% على التوالي. في حين الفئة الثانية استجابت على المستويات نفسها بنسبة 4.83 و1.86 على التوالي.

بناءً على ذلك نستنتج أن العمال المتزوجون أكثر استجابة اكتئابية من العزاب ولقد تجلى الاختلاف بصورة واضحة في البنود الخاصة بكل من: الانشغال على الصحة، الميل إلى العزلة، ومشاكل النوم. أين كانت الاستجابة أعلى مستوى لدى المتزوجين.

وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع ما توصل إليه مايجمان.

ولاختبار الفرضية تم استخدام ANOVA وأعطت النتائج التالية:

جدول رقم (80) الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية بين العمال العزاب والعمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى الاستجابة الاكتئابية	**بين المجموعات**	**2**	**570,32**	**285.16**	**3.88**	**بين الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين**
	داخل المجموعات	**498**	**36515,55**	**73.32**	**0,02**	
	المجموع الكلي	**500**	**42215,87**			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف)

المحسوبة 3,88 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,02 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرضية الإجرائية السادسة: تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجون مقارنة بالعزاب في نظام العمل بالمناوبة (3×8)

جدول (81) يوضح استجابات العمال المتزوجين والعزاب على بنود مستوى القلق.

نظام العمل بالمناوبة					
	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
العمال العزاب					
النتائج	7	235	1037	241	4
النسبة %	0.45	15.41	68.04	15.81	0.26
العمال المتزوجون					
النتائج	6	40	451	818	161
النسبة %	0.40	2.71	30.55	55.42	10.90

بالنظر إلى استجابات العمال على أسئلة محور القلق يتضح الاختلاف في مستوى الاستجابة بين عمال المتزوجين والعزاب فالفئة الأولى استجابت على المستويات أبدا ونادرا بنسبة 0.45% و15.41% على التوالي. في حين الفئة الثانية استجابت على المستويات نفسها بنسبة 0.40% و2.71% على التوالي.

بناء على ذلك نستنتج أن العمال المتزوجون أكثر مستوى قلقا من العزاب ولقد تجلى الاختلاف بصورة واضحة في البنود الخاصة بكل من: عدم الثقة في النفس، العصبية. أين كانت الاستجابة أعلى مستوى لدى المتزوجين.

ولاختبار الفرضية تم استخدام ANOVA وأعطت النتائج التالية:

جدول رقم (82) الفروق في مستوى القلق بين العمال العزاب والعمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	2	550,84	275.42	3.81	بين القلق لصالح العمال المتزوجين
	داخل المجموعات	498	35984,13	72.25	0,02	
	المجموع الكلي	500	36534,97			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف)

المحسوبة 3,81 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,02 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرضية الإجرائية السابعة: تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال المتزوجون مقارنة بعمال اليوم العادي في نظام العمل بالمناوبة (3×8):

جدول (83) يوضح استجابات العمال المتزوجين والعزاب على بنود مستوى الضغط النفسي.

نظام العمل بالمناوبة					
	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
العمال العزاب					
النتائج	6	212	819	229	4
النسبة %	0.47	16.69	64.48	18.03	0.31
العمال المتزوجون					
النتائج	1	19	356	696	158
النسبة %	0.08	1.54	28.94	56.58	12.84

بالنظر إلى استجابات العمال على أسئلة محور الضغط النفسي يتضح الاختلاف في مستوى الاستجابة بين عمال المتزوجين والعزاب. فالفئة الأولى استجابت على المستويات أبدا ونادرا بنسبة 0.47% و16.69% على التوالي. في حين الفئة الثانية استجابت على المستويات نفسها بنسبة 0.08% و1.54% على التوالي. بناء على ذلك نستنتج أن العمال المتزوجون أكثر استجابة اكتئابية من العزاب ولقد تجلى الاختلاف بصورة واضحة في البنود الخاصة بكل من: عدم التحكم في الانفعالات، وعدم تناول الوجبات في وقتها. أين كانت الاستجابة أعلى مستوى لدى المتزوجين.

ولاختبار الفرضية تم استخدام ANOVA وأعطت النتائج التالية:

جدول رقم (84) الفروق في مستوى الضغط النفسي بين العمال العزاب والعمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	**2**	**549,92**	**274.96**	**3.717**	بين القلق لصالح العمال المتزوجين
	داخل المجموعات	**498**	**36834,65**	**73.96**	0,02	
	المجموع الكلي	**500**	**37384,57**			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 3,71 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,02 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين. لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرضية الإجرائية الثامنة : تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3×8)

جدول (85) يوضح استجابات فئات العمال حسب الأقدمية على بنود مستوى الاستجابة الاكتائبية.

أقل من 05 سنوات					
	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	89	260	958	309	04
النسبة %	5.49	16.04	59.13	19.07	0.24
من 05 إلى 10 سنوات					
النتائج	82	109	867	586	36
النسبة %	4.88	6.48	51.60	34.88	2.14
من 11 سنة فما فوق					
النتائج	82	42	607	827	142
النسبة %	4.82	2.47	35.70	48.64	8.35

انطلاقا من استجابات العمال على أسئلة محور الاكتئاب يتبين الاختلاف في مستوى الاستجابة بين العمال الأكثر، الأوسط والأقل خبرة في العمل فالفئة الأولى استجابت على المستويات غالبا ودائما بنسبة 19.07% و0.24% على التوالي في حين الفئة الثانية استجابت بنسبة 34.88% و2.14% على التوالي. أما الفئة الثالثة فكانت النسبة 48.64% و8.35% على المستويات نفسها. وهذا ما يؤكد أنه كلما زادت الأقدمية زاد مستوى الاكتئاب.

وللتحقق من صدق الفرضية تم استخدام ANOVA وأسفرت على ما يلي :

جدول رقم (86) الفروق في مستوى الاكتئاب لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل المناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	3	1497,024	499.008	4.78	لصالح الأكثر أقدمية
	داخل المجموعات	498	51772,08	103.96	0,05	
	المجموع الكلي	501	53269,104			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الأقل أقدمية في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 4,78 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,05 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال الأكثر أقدمية لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرضية الإجرائية التاسعة : تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3×8)

جدول (87) يوضح استجابات فئات العمال حسب الأقدمية على بنود مستوى القلق النفسي.

أقل من 05 سنوات					
	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	5	146	616	202	3
النسبة %	0.51	15.02	63.37	20.78	0.30
من 05 إلى 10 سنوات					
النتائج	5	83	525	374	21
النسبة %	0.49	8.23	52.08	37.10	2.08
من 11 سنة فما فوق					
النتائج	3	46	347	483	141
النسبة %	0.29	4.50	34.01	47.35	13.82

انطلاقا من استجابات العمال على أسئلة محور القلق يتبين الاختلاف في مستوى الاستجابة بين العمال الأكثر، الأوسط والأقل خبرة في العمل. فالفئة الأولى استجابت على المستويات غالبا ودائما بنسبة 20.78% و0.30% على التوالي في حين الفئة الثانية استجابت بنسبة 37.10% و2.08% على التوالي. أما الفئة الثالثة فكانت النسبة 47.35% و13.82% على المستويات نفسها. وهذا ما يؤكد أنه كلما زادت الأقدمية زاد مستوى القلق.

وللتحقق من صدق الفرضية تم استخدام ANOVA وأسفرت على ما يلي :

جدول رقم (88) الفروق في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل المناوبة.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	**3**	**1389,23**	**463.07**	**4.61**	لصالح الأكثر أقدمية
	داخل المجموعات	**498**	**49987,78**	**100.37**	**0,04**	
	المجموع الكلي	**501**	**51377,01**			

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الأقل أقدمية في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 4,61 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,04 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال الأكثر أقدمية لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

الفرضية الإجرائية العاشرة : تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3×8):

جدول (89) يوضح استجابات فئات العمال حسب الأقدمية على بنود مستوى الضغط النفسي.

أقل من 05 سنوات					
	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
النتائج	7	131	486	172	14
النسبة %	0.86	16.17	60	21.23	1.72
من 05 إلى 10 سنوات					
النتائج	1	76	402	337	24
النسبة %	0.11	9.04	47.85	40.11	2.85
من 11 سنة فما فوق					
النتائج	0	24	287	415	124
النسبة %	0	2.82	33.76	48.82	14.58

انطلاقا من استجابات العمال على أسئلة محور الضغط النفسي يتبين الاختلاف في مستوى الاستجابة بين العمال الأكثر، الأوسط والأقل خبرة في العمل فالفئة الأولى استجابت على المستويات غالبا ودائما بنسبة 21.23% و1.72% على التوالي في حين الفئة الثانية استجابت بنسبة 40.11% و2.85% على التوالي. أما الفئة الثالثة فكانت النسبة 48.82% و14.58% على المستويات نفسها. وهذا ما يؤكد أنه كلما زادت الأقدمية زاد مستوى الضغط النفسي.

وللتحقق من صدق الفرضية تم استخدام ANOVA وأسفرت على ما يلي :

جدول رقم (90) الفروق في مستوى الضغط لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل المناوبة.

اتجاه الفروق	قيمة ف	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغير
لصالح الأكثر أقدمية	5.36	541,21	1623,65	3	بين المجموعات	مستوى القلق
		100.83	50214,95	498	داخل المجموعات	
			51838,6	501	المجموع الكلي	

يتضح من الجدول وجدود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الاقل أقدمية في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 5,36 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,06 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال الأكثر أقدمية لذلك يمكن القول بأن الفرضية تحققت.

انطلاقا من اختبار الفرضيات الإجرائية الجزئية الخامسة، السادسة، السابعة، الثامنة، التاسعة والعاشرة والتي تقول بأنه توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية، القلق والضغط النفسي لصالح العمال المتزوجين والأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة (3×8) قد تحققت بصفة كاملة ذلك أن النتائج أسفرت على وجود فروق جوهرية بين استجابات العمال فيما يخص المتغيرات الديمغرافية (الحالة الزواجية، الأقدمية في العمل).

إن ذلك يعني شيوع الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي والمظاهر السلوكية السيئة لدى العمال ولكن بصورة متفاوتة فمثلا المصادر التي قد تثير القلق لدى المتزوجين ليست بالضرورة نسها التي تثير ذلك للعزاب والنتائج المتوصل إليها تؤكد على أن العمال المتزوجين يتعرضون لمثيرات اجتماعية مختلفة ومطالب متنوعة من العائلة.

ومن تم فن هذا المتغير يؤثر بطريقة أو بأخرى على البنيان النفسي لكل من المتزوجين والعزاب .

أما عن تأثير الأقدمية على البنيان النفسي للعمال فإنه انطلاقا من استجابات العمال على المحاور المختلفة لأداة البحث يتبين أن العمال كلما كانت خبرتهم في العمل أكبر كلما زادت مستويات كل من الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي والمظاهر السلوكية السيئة لديهم بسبب التراكمات المختلفة لشتى أنواع الضغط.

3-نتائج الدراسة:

10- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

11- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

12- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة مقارنة بعمال اليوم العادي.

13- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المظاهر السلوكية الغير صحية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

14- توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة

15- توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

16- توجد فروق جوهرية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

17- توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

18- توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

19- توجد فروق جوهرية في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها فإن ظروف وخصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحداثا مثيرة للضغوط تسهم ي نشأة الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي، واختلال المظاهر السلوكية المرتبطة بذلك، ومن ثم فهي بمثابة متغيرات نفسية وسلوكية تسهم في اختلال الصحة النفسية والجسدية للعمال والتي تشير إلى خبرة وجدانية تتجلى خاصة في الحزن، التشاؤم، الانشغال، الشعور بالفشل، عدم الرضا، الشعور بالذنب، عدم حب الذات، صعوبة النوم، التعب، فقدان الشهية، اللجوء إلى المهدئات والمنشطات بصورة غير صحية، هاته المظاهر تختلف شدتها تبعا لمتغير الأقدمية في العمل والحالة الزواجية، ذلك أن العامل في نظام المناوبة كلما زادت أقدميته في العمل كلما زاد مستوى تراكمات الضغوط المختلفة عليه، والشيء نفسه بالنسبة للمتزوجين فإضافة إلى الحمل الوظيفي الناتج عن نظام المناوبة هناك عبء اجتماعي يتجلى في أداء الالتزامات المختلفة.

ملخـــــص الدراسة :

يواجه عمال المناوبة (3×8) في حياتهم العديد من المواقف الضاغطة التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، وأحداثا تنطوي على الكثير من مصادر التوتر وعوامل الخطر

والتهديد في كافة مجالات حياتهم، وهذا من شأنه أن يجعل أحداث الحياة المثيرة للضغوط تلعب دورا في نشأة أعراض كل من الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي والمظاهر السلوكية السيئة وغير الصحية التي تشكل في مجملها اختلال للصحة النفسية والجسدية للفرد العامل.

إن الدراسة الحالية تناولت الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3×8) متمثلة في كل من الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي ومظاهر الاختلالات السلوكية المصاحبة لها.

ولدراسة هذا الموضوع اعتمد الباحث على المقارنة بين نتائج استجابات عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي بغية الكشف عن ما إذا كان نظام العمل التناوبي يسهم في نشوء المظاهر النفسية والسلوكية التي تقلل من مستوى الأمن النفسي لديهم.

إضافة إلى معرفة الفروق في استجابات عمال المناوبة ببعض المتغيرات الديمغرافية.

لذلك ارتأى الباحث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المقارنة بين فئتي عينة البحث في استجاباتهما على الأسئلة الخاصة بمحاور الاستبيان وأسفر البحث على أن استجابات عمال المناوبة على محاور كل من الاكتئاب، القلق الضغط النفسي والمظاهر السلوكية السلبية أعلى من مستوى استجابات عمال اليوم العادي، إضافة إلى ذلك فإن العمال المتزوجون والعمال الأكثر أقدمية هم الأكثر مستوى استجابة على محاور البحث لدى عمال المناوبة (3×8).

المراجـــع :

الكتب :

باللغة العربية :

1. الإصفهاني أبو الفرج: أخبار النساء في كتاب الأغاني، جمع وشرح عبد الأمير مهنا، لبنان، بيروت، مؤسسة الكتب الثقافية، ط2، 1993.

2. أندرودي سيزلاقي ، مارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد، مطابع الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995.
3. جيلان بكر ، توني هوب ، إدارة العقل، ترجمة مكتبة جرير، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، ط1، 1998.
4. حامد زهران عبد السلام: علم النفس الاجتماعي، القاهرة، عالم الكتب، 1977.
5. حمو بوظريفة: الساعة البيولوجية، الجزائر، دار الأمة، ط1، 1995.
6. الدسوقي كمال: علم النفس ودراسة التوافق، بيروت، 1974.
7. الرخاوي يحيى: دراسة في علم السيكوباتولوجي، شرح سر اللعبة، القاهرة، دار الغد للثقافة والنشر، 1979.
8. الزيود نادر .عليان هشام، مبادئ القياس والتقويم في التربية ، دار الفكر للطباعة، عمان.
9. شرابي عبد العزيز: تقنيات التنبؤ، مطبوعات جامعة منتوري، الجزائر ، 2001-2002.
10. الشنواني مخيمر صلاح ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، 1974.
11. الشنواني مخيمر صلاح: المدخل إلى الصحة النفسية، القاهرة، الأنجلومصرية، 1977.
12. صالح حسن الظاهري: الشخصية والصحة النفسية، دار ناظم هاشـم لعبيدي، دار الكندي للنشر والتوزيع، 1999،
13. عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة، 1989.
14. عبد الكريم محمد الغريب: البحث العلمي، التصميم والمنهج والإجراءات، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،1982.
15. عبدوني عبد الحميد: فهم سلوك العمال وحاجة التنظيم والتسيير في غلم النفس، م.ع.إ جامعة باتنة، عدد 1، 1994.
16. عثمان فاروق السيد: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، 2001.
17. علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2، 2004.
18. غباري محمد سلامة ، منصور أميرة ، علي يوسف: المدخل إلى علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1999.
19. القذافي محمد رمضان: العلوم السلوكية في مجال الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، ط 1، 1997.

20. لعريط بشير: استراتيجيات إدارة الإجهاد، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، عدد 3، 2005، قسنطينة، 2005،
21. لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة: الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، 2006.
22. محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، الإسكندرية، 1972.
23. مصطفى فهمي سويف : الصحة النفسية، دراسات سيكولوجية التكيف، القاهرة، مكتبة الخانجي، 1978.
24. مصطفى فهمي سويف ، مدخل إلى علم النفس المعاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 1994.
25. مصطفى فهمي سويف: الأسس النفسية للتكامل الاجتماعي، القاهرة، 1960.
26. نعيم الرفاعي: الصحة النفسية، دراسة سيكولوجية التكيف. مطبعة طربين، دمشق، ط2، 1969.
27. ولي آغا كاظم: علم النفس الفيسيولوجي، بيروت، دار الآفاق الجديدة، 1980.

باللغة الأجنبية:

1. Akerrtedt (T), Psychological effects of shift work, scand. . Work environ. Health, 16 suppl. 1, 1990.
2. Akiskal (H. S): Overview of Biobehavioral factors in the prevention of mood disorder. In R. F Munoz (Ed) Depression prevention: Research directions. 1987.
3. Badia (P) & all: psycho physiological and behavioral effects of bright and deam light, sleep res, vol 19, 1990.
4. Badia (P) & all: psycho physiological and behavioral effects of light and dim light, sleep Res, 19, 1990.
5. Beck (A. T): Cognitive therapy. In J. K. Zeig (Ed), the evolution of psychotherapy. Brunner, Mazel. 1987.
6. Benoit (O): Psycho physiological effects of early morning bright light exposure in young adults, psychoneuroendocrinologie, 1998.
7. Bonnet (M. H): Dealing with shift work, work an stress, 4, 1990.
8. Burn (a): conseil pour les travailleurs postés, Lille: PUL. 1991.
9. Burns (D. D): Feeling good: The new mood therapy, New York: Avon Books. 1992.
10. Callan (J): Affective illness on the increase. Journal of the American medical association, 1979.

Cézamian (p) : Fatigue industrielle et travail de la nuit,: L'ergonomie au service de l'homme au travail (S.F.P), E.M.E, Paris 1978. .11

Chich (Y): Approche scientifique de la sécurité du travail, Paris, PUF. .12

Colodoré (M) et Foret (G): Psycho physiological effects of early morning bright light exposure in adults. Psychoneuroendocrinology. N: 15, 1990. .13

Colquhoun (W. P) all: Experimental studies of shift work II stabilized 8 –hour shift system, Ergonomics, 1968. .14

Colquhoun (Wp): medical and psychological aspects of shift work – scand. F. work and health, 3, 1977. .15

Davisio (G. C) & Neal (J. M): Abnormal psychology: An experimental clinical approach. New York, John Wiley. 1974. .16

Etienne (G): précis d'ergonomie, traduit par Javel (A), E O, Paris' 1983. .17

Folkard (S) and all: Chronobiology and shift work, current issues and trends, chronobiologia, 12, 1985. .18

Foret (J) et autre: Etude du sommeil des travailleurs à horaires alternants, adaptation et récupération dans le cas de rotation rapide, europ. 7, appl. Physiol, 38, 1978. .19

Foret (J): Sommeil et horaires de travail irréguliers, thése, Lille, cite par Rutenfranz et al, 1977. .20

Foret (J): un travailleur posté jeune dort-il mieux qu'un travailleur posté âgé. Travail humain, 43. 1980. .21

Frances (R): la satisfaction dans le travail, Paris: PUF. .22

Gadbois(C.H): les aspect psychosociaux du travail poste, le travail humain, tome 53, n: 2, 1990. .23

Gelder (M. B) & Mayou (R): Oxford textbook of psychiatry. Oxford: Oxford University press. 1984. .24

Grassin (W). les ouvriers face au changement technologique, le travail humain, tome 44, n: 02, 1981. .25

Ibrahim (A. S) & Ibrahim (R. M): Is psychotherapy really needed in nonwestern cultures the case of arab countries, psychological report. 1993. .26

Juliett Faver (B), L'angoisse. Universitaire de France, 1963. .27

Kampbell (S. S). Dauson (D): Enhacement of nightime alertness and performance with bright ambient light, physiol. Behav, 48. 1990. .28

Karnas (G) : Le travail posté, mythes et réalités, Paris: Nathan, 1980. .29

Kerkhof (G. A): Diurnal differences between morning, Type and evening-type subject in self rated alertness, body temperature and auditory evoked potential-neuroscience letters, 16. 1980. .30

Knauth (p) & all: Experimental shift work studies of permanent night and rapidly rotation, Int. arch. Occup. Environ, 1976. .31

Kogi (K): introduction to the problem of shift work, ins, Folkard, T. Monk (Eds), hours of work, chichester & sons. 1985. .32

Koller (M) & autres. La satisfaction et la santé des travailleurs posés, le travail humain, tome p: 915.199853, n: 02, .33

Lankry (A): Apport de la chrono psychologie à la psychologie du travail: rythmes et activités Humains, Lille: Pul, 1988. .34

(G.T): Behavior therapy: Application and outcome. Englwood clufs, D) & Wilson.leary (K N, prentice Hall. 1978. .35

Lortiem (G) & all: circadian rhythms and behavior of permanent night workers, Jnt, Arch. Occup. Env, vol 44, 1979. .36

Mackay (C/J): the measurement of mood and psychobiological activity using self-report technique, in martin and all. Techniques in psychophysiology, wiley 1980. .37

Maurice (M) et Mantelle (c): Enquête psychologique sur le travail en équipe successive, .université de paris 1965 .38

Meijman (T/F): Analyse subjective de la récupération après les postes de nuit, le travail humain, 44, 1981. .39

Monk (T. H): advantages and disadvantages of rapidly rotating shift work, Human. Factors, 28, 1986. .40

Nicholson and all : Adaptation irregularity of rest and activity, Aviat. Space, Med, 55, 1984. .41

Piercy (J) & Lack (L): Daily exercise can shift the endogenous circadian rhythm, sleep Res, 17, 1988. .42

Queinnec (Y) & autres. Repères pour négocier le travail posté, Toulouse: PUM, 1985. .43

Queinnec (Y) et autres: travailler la nuit? Mais dans quelles condition ? INRS, 128, 1987. .44

Romanis (R): Depression: Faber and faber limited, London, 1987. .45

Rutenfranz (J) and all: Biomedical and psychological aspects of shift wprk, scand, T, work envir an health, 3, 1977. .46

Sainsaulieu (R) et autres: l'analyse sociologique des conditions du travail, Paris, ANACT, 1981. .47

Sakai (K) & Kogi (K), condition for three shift workers to take night time naps effectively, R cervinka (eds), night and shift work. Frankfurt, 1988. .48

Sanderson (J. W): Changing the speed of shift rotation, ergonomics, 29, 1986. .49

Sartorius (N): Research on affective disorder within the framework of the who program In. M Schou & E. Stromgern (Eds), 1993. .50

Savoyant (A): Statut et fonction des communication dans l'activité des équipes de travail, psychologie française, 28, 1977. .51

Schmidt (C) and all: Locomotor activity accelerates the adjustment of the temperature rhythm in shift work, Z. interdixipl. Cycle Res, 21, 1990. .52

Seligman (M. E) and all: Depression. In H. 1976. .53

Selye (H): The stress concept today. In I, L. Kustash, L, B, 1980. .54

Selye (H): The stress of life, MCGraw-Hill, 1976. .55

Sil Lamy (N), Dictionnaire de la psychologie, édition 1, 1979. .56

Smith (P): A study of weekly and rapidly rotating shift workers Int: arch. Occup and envir health, 1979. .57

Soichiro (T): Productivité, technologie et stress, revue de langue française, cahier du japon, n: 39, 1989. .58

Sperandio (J. C): la régulation des modes opératoires de la charge de travail, le travail humain, 1978. .59

Stora (J. B) : le coût du stress, revue français de gestion, janvier, février, 1988. .60

Sugerman (JL): physiological sleep tendency on a simulated night shift: adaptation and effects, sleep. 11, 1988. .61

Tepas (D, I): Do eating and drinking habits interact with work schedule variables?, work and stress 1990. .62

Terssac (G): prècis de psychologie du travail, Paris: Masson, 1981. .63

Tilley (A. J): the sleep and performance of shift workers, H. F, 24, 1982. .64

Villemeur (A): sûreté de fonctionnement des systèmes industriels, Paris: Eyrolles, 1988. .65

Wever (KM): Light effects on human circadian rhythm: a review of recent and experiment. T. Biol. Rhythms, 4, 1989. .66

Wever (R): Influence of physical workload on free. Running circadian rhythms in man, P flugers, 1979. .67

Wilkinson (R) and all : Alterness of night nurses: two shift system compard, ergonomics, 32, 1989. .68

Williamson (A M) & all : changing the speed of shift rotations ergonomics, 29, 1986. .69

Yapko (P): The art of avoiding depression. Psychology today. 1977..70

استمارة الدراسة الاستطلاعية

أ – نظام العمل: المناوبة (..) اليوم العادي(..)

ب- الحالة المدنية: متزوج (..) أ عزب (..)

ج- الأقدمية أقل من 05 سنوات (..) من 06الى 10(..) من 11 فما فوق (..)

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1- لا أشعر بالهدوء .					
2- متشائم من المستقبل .					
3- لا أحصل على كفايتي من النوم .					
4- غير راض عن أداء واجباتي في الحياة .					
5- لا استمتع بحياتي .					
6- علاقاتي مع الآخرين متوترة .					
7- ليست لدى ثقة في النفس .					
8- لا أحس بالفرح .					
9- أعاني من الأرق .					
10- غير راض عن نفسي .					
11- لا استطيع التحكم في مشاعري .					
12- إنني متوتر.					
13- لا أتناول الوجبات في وقتها.					
14- لا أشعر بالرضا عن عملي.					
15-عملي لا يسمح لي بالاسترخاء.					
16- لا يمكنني التغيب عن عملي عندما أريد ذلك.					
17- تلبية التزامات عائلتي غير ممكنة .					
18- وظيفتي تجبرني على بذل جهد أكبر.					
19- القوانين التنظيمية مضرة بالعمال.					
20- قلقي يؤثر سلبا على شؤوني المختلفة .					
21- أعاني من اضطراب في النوم.					
22- شهيتي للأكل مضطربة.					

23- منشغل على صحتي.					
24- متعب دون بدل جهد .					

<u>استمارة الدراسة الاستطلاعية</u>

أ – نظام العمل: المناوبة (..) اليوم العادي(..)

ب- الحالة المدنية: متزوج (..) أ عزب (..)

ج- الأقدمية أقل من 05 سنوات (..) من 06الى 10(..) من 11 فما فوق (..)

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1- لا أشعر بالهدوء .					
2- متشائم من المستقبل .					
3- لا أحصل على كفايتي من النوم .					
4- غير راض عن أداء واجباتي في الحياة .					
5- لا استمتع بحياتي .					
6- علاقاتي مع الآخرين متوترة .					
7- ليست لدى ثقة في النفس .					
8- لا أحس بالفرح .					
9- أعاني من الأرق .					
10- غير راض عن نفسي .					
11- لا استطيع التحكم في مشاعري .					
12- إنني متوتر.					
13- لا أتناول الوجبات في وقتها.					
14- لا أشعر بالرضا عن عملي.					
15-عملي لا يسمح لي بالاسترخاء.					
16- لا يمكنني التغيب عن عملي عندما أريد ذلك.					
17- تلبية التزامات عائلتي غير ممكنة .					
18- وظيفتي تجبرني على بذل جهد أكبر.					
19- القوانين التنظيمية مضرة بالعمال.					
20- قلقي يؤثر سلبا على شؤوني المختلفة .					
21- أعاني من اضطراب في النوم.					
22- شهيتي للأكل مضطربة.					

23- منشغل على صحتي.					
24- متعب دون بدل جهد .					